

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет»
Факультет информационных технологий
и вычислительной техники
Кафедра мультимедиа и интернет-технологий

Ирина Федоровна Павлова

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ**

Учебно-методическое пособие

Ижевск 2012

УДК 002.6(075)

ББК 78.602я7

П 121

Рекомендовано к изданию Учебно-методическим советом УдГУ

Рецензент: канд. истор. наук, доцент Е.В. Егорова

Павлова И.Ф.

П 121 Управление качеством информационных продуктов: учеб.-метод. пособие. Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет, 2012. 92 с.

Учебно-методическое пособие содержит планы лекций, программу практических занятий, контролирующие материалы и методические указания к ним, список основной и дополнительной литературы.

Пособие предназначено для студентов бакалавриата очной и заочной форм обучения факультета информационных технологий и вычислительной техники и филологического факультета направления подготовки 071900 «Библиотечно-информационная деятельность».

УДК 002.6(075)

ББК 78.602я7

© Изд-во «Удмуртский
университет», 2012

© И.Ф.Павлова, 2012

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	4
ВВЕДЕНИЕ	5
СОДЕРЖАНИЕ КУРСА ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ	7
ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	14
Практическая работа 1	15
Практическая работа 2	28
Практическая работа 3	28
Практическая работа 4	29
Практическая работа 5	31
Практическая работа 6	31
Практическая работа 7	33
Практическая работа 8	34
Практическая работа 9	36
Практическая работа 10	39
Практическая работа 11	41
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ	47
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	59
СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ	62
ПРИЛОЖЕНИЯ	66
Приложение 1.Международный стандарт ИСО 10013-95	
Руководящие указания по разработке руководств по качеству. 66	
Приложение 2.Примеры технологических карт библиотечных процессов	88

ПРЕДИСЛОВИЕ

В учебно-методическом пособии раскрываются некоторые элементы управления качеством информационных продуктов и услуг, которые чаще всего применяются в библиотечно-информационной деятельности. Материалы пособия и построенный на их основе курс предназначены для изучения теоретических основ управления качеством информационных продуктов и услуг и формирования компетенций владения методами качественной и количественной оценки работы библиотеки.

Предлагаемое учебно-методическое пособие состоит из трех разделов, соответствующих основным видам учебных занятий и формам работы студентов: первый – «Содержание лекционных занятий»; второй – «Программа практических занятий»; третий – «Материалы для проведения контроля и аттестации». Пособие предваряет введение, которое определяет значение курса «Управление качеством информационных продуктов и услуг» в учебной и практической профессиональной деятельности специалистов библиотечной деятельности. Важным моментом является наличие в пособии списка литературы, знакомящего студентов с наиболее значимыми и новыми источниками информации, и словаря терминов, дающего представление об основных терминах и понятиях курса.

Настоящее пособие поможет студентам бакалавриата в учебном процессе, в самостоятельном овладении знаний в области управления качества информационных продуктов и услуг практической работе библиографов.

Пособие может быть рекомендовано студентам направления подготовки «Библиотечно-информационная деятельность», а также специалистам отрасли – библиографам, библиотекарям. В тексте пособия приведены аббревиатуры понятий и терминов, названий библиотек и информационных организаций, бытующих в профессиональной речи. Данные сокращения активно используются в профессиональной литературе.

ВВЕДЕНИЕ

Перемены, произошедшие в последние годы в политической, социально-экономической и технологической сферах, существенно отразились на структуре управления библиотечным делом. Качество информационных продуктов и услуг, предоставляемых современными библиотеками, является на сегодняшний день весомой составляющей, определяющей конкурентоспособность данных информационных центров. Без обеспечения высокого, стабильного качества, отвечающего потребностям читателей, невозможно занимать лидирующие позиции на информационном рынке.

В современных условиях возрастает значение научно обоснованных подходов к оценке эффективности и качества, к показателям библиотечной деятельности, к разработке проблем библиотечной статистики. Этому способствовал и возросший в 90-е годы прошедшего века интерес к изучению менеджмента качества. Тогда были опубликованы многочисленные статьи, монографии, прямо или косвенно касающиеся рассматриваемых нами проблем. На сегодняшний день библиотеки внедряют систему менеджмента качества, опираясь на ИСО серии 9000 и на работы Ю.А. Ахмадовой, О.Ф. Бойковой, Л. Дубровиной, В.К. Ключева и др.

Включение менеджмента качества в образовательный процесс обусловлено необходимостью подготовки компетентных специалистов, владеющих передовыми методами профессиональной деятельности. ФГОС предполагает подготовку бакалавра готового к качественному формированию и использованию библиотечно-информационных ресурсов, сохранения документного наследия, формирования информационной культуры общества.

Дисциплина «Управление качеством информационных продуктов и услуг» предназначена для студентов 3-х

курсов. В результате ее изучения будущие бакалавры овладевают следующими компетенциями:

- готовностью к овладению перспективными методами библиотечно-информационной деятельности на основе информационно-коммуникационных технологий (ПК-4);
- готовностью к овладению перспективными методами библиотечно-информационной деятельности на основе информационно-коммуникационных технологий (ПК-4);
- владением методами качественной и количественной оценки работы библиотеки (ПК-7);
- способностью к анализу управленческой деятельности библиотечно-информационных учреждений (ПК-11);
- способностью формировать и поддерживать рациональную систему документационного обеспечения управления (ПК-12);
- способностью управлять профессиональными инновациями (ПК-15); способностью к организации системы маркетинга библиотечно-информационной деятельности (ПК-16);
- способностью к изучению и анализу библиотечно-информационной деятельности (ПК-22).

Цель курса: изучить основы управления качеством информационных продукции в библиотечно-информационной деятельности.

Задачи курса:

- ознакомить с теоретическими вопросами в области менеджмента качества;
- рассмотреть информационные продукты и услуги: понятия и свойства;
- изучить основы менеджмента качества в деятельности библиотек.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

Часть I. Основы общей теории менеджмента качества

Введение

Цели: знакомство с курсом «Управление качеством информационных продуктов и услуг»:

Задачи и содержание курса «Управление качеством информационных продуктов и услуг», место в профессиональной подготовке специалистов библиотечного дела.

Связи с дисциплинами общенаучного цикла и с родственными учебными дисциплинами: библиотековедением, библиографоведением, информатикой, информационными технологиями, менеджментом библиотечно-информационной деятельности.

Структура курса. Основные формы аудиторных занятий и самостоятельной учебной работы. Характеристика учебной и учебно-методической литературы в помощь изучению курса. Характеристика профессиональных журналов как источников для выявления литературы актуальным проблемам учебной дисциплины.

1. Система менеджмента качества: понятия, эволюция развития

Основные понятия менеджмента качества: качество, качество продукции. Многозначность термина. Основными свойствами, определяющими качество продукции и услуг, являются: конкурентоспособность, сроки предоставления, цена, сервисность и комфортность обслуживания, удобство использования.

Возникновение и развитие системы качества в мировой истории. С 1890 г. начинают выделять этапы развития системного подхода к управлению качеством:

1-й этап развития менеджмента качества – 1890-1920 гг.;

2-й этап развития менеджмента качества – 1920-1950 гг.;

3-й этап развития менеджмента качества – 1950-1980 гг.;

4-й этап развития менеджмента качества – с 1980 г. по настоящее время.

Для каждого из перечисленных этапов развития системного подхода к управлению качеством характерны свои модели систем управления качеством. Эволюция философии качества рассматривается с помощью «звезды» качества.

Концепция Всеобщего менеджмента качества (*Total Quality Management — TQM*) – это основа по повышению уровня продукции и услуг. Содержание данной концепции заключается в создании модели делового совершенствования библиотеки на основе стандартов ИСО 9000. Основные принципы *TQM*.

2. Стандартизация в области менеджмента качества

ISO (International Organization for Standardization) — Международная организация по стандартизации (русская аббревиатура — ИСО). Основная задача ИСО, ее функции и возникновение. Стандарты семейства ИСО 9000 - группа международных стандартов по управлению качеством и обеспечению качества. Общая характеристика стандартов. Различия стандартов ИСО серии и концепции *TQM*. Премии качества - основная форма общественного признания заслуг в области совершенствования качества. Развитие стандартизации в России. Федеральный закон от 27.12. 02 № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Принципы стандартизации в России.

Часть II. Менеджмент качества в деятельности библиотек. Структура менеджмента качества информационных продуктов и услуг

3. Менеджмент качества в деятельности библиотек. Структура менеджмента качества информационных продуктов и услуг

Содержание модели всеобщего контроля качества. Этапы процесса управления качеством. Петля качества Дж. Джурана. Качество библиотечных продуктов и услуг. Понятия «качество библиотечных информационных услуг», «качество библиотечного информационного обслуживания». Условия обеспечения качества и конкурентоспособности библиотечной информационной продукции.

Петля качества библиотечной деятельности. Этапы внедрения менеджмента качества в библиотеку. Сущность системы менеджмента качества библиотеки. Структура менеджмента качества: идея проекта качества, планирование качества, обеспечение качества, контроль качества.

Основные положения концепции Всеобщего управления качеством библиотеки: роль руководства, ориентация на читателя (потребителя), стратегическое планирование, вовлечение всех сотрудников, подготовка персонала, награды и признание, разработка библиотечной продукции, управление процессом, качество поставщиков, системный подход к управлению, постоянное улучшение, изучение лучшего опыта.

4. Стандартизация библиотечных процессов как основа внедрения менеджмента качества

Система стандартов СИБИД - основа стандартизации в библиотечно-информационной сфере. Необходимость разработки нормативных документов по качеству библиотечно-библиографического обслуживания в РФ. Цели, задачи, объекты стандартизации библиотечно-информационных процессов. Характеристика основных стандартов СИБИД. Стандартизация – это путь к рациональной технологии и повышению эффективности библиотечного обслуживания. Стандарты организаций, разрабатываемые для совершенствования производства и обеспечения качества услуг, дают возможность устранить недостатки в системе национальных стандартов. Примерами библиотечных стандартов, разработанных профессиональными общественными организациями, являются: «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря» и «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки».

5. Документация системы менеджмента качества (СМК)

Документационная культура библиотеки: ее недостатки, модернизация при помощи внедрения стандартов качества ИСО серии 9000, то в соответствии с ГОСТ Р ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования». Разработка пакета документов для внедрения менеджмента качества. Процессы внедрения документации. Типы документов, отвечающие за качество. Документы должны определять, какие действия необходимо выполнять библиотеке и как их нужно контролировать. Разработка «Руководства по качеству» каждой библиотекой, которое учитывает требования по качеству предоставляемых читателям и пользователям библиотечных продуктов и услуг. Общая характеристика «Руководства по качеству» библиотеки: требования, структура, содержание.

Управление документацией представляет собой самостоятельное направление деятельности библиотеки. Управление документацией должно охватывать процессы создания, распространения и хранения внутренних документов, а также — приобретения, распространения и хранения документов сторонних организаций, влияющих на функционирование системы менеджмента качества и непосредственно на качество предлагаемых организацией программ образования и обучения и, а также других видов услуг.

Структура документации СМК. Документированные процедуры обычно описывают виды деятельности в рамках нескольких различных функций. Для описания задач, выполняемых в рамках одной функции, применяются рабочие инструкции. Документированные процедуры могут быть представлены в виде текста, таблицы, потоковой диаграммы, их комбинации или любым другим способом.

Часть III. Информационная продукция и услуги: свойства и типы

6. Информационная продукция и услуги как объекты менеджмента качества: свойства и типы

Определения «информационная продукция» и «информационная услуга». Виды информационных продуктов и услуг. Свойства информационных продуктов и услуг. Уровни создания продукции / услуги.

Характеристики информационных услуг: неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость. Потребительские качества определяют спрос на конкретные продукты и услуги, обуславливают их привлекательность и стоимость. Требования к информации. Требования к оборудованию и технологиям. Требования к производителю. Требования к условиям предоставления

услуг. Из потребительских требований к качеству информации вытекают критерии отбора и ресурсная база.

7. Изучение в библиотеках качества предоставленных пользователю продуктов и услуг

Сертификация качества по стандартам ИСО 9000. Требования к документации. Описание способов выполнения работ и мероприятий. Разработка «Руководства по качеству» библиотеки как основного документа по введению системы качества. Структура и содержание руководства. Методика управления качеством библиотеки.

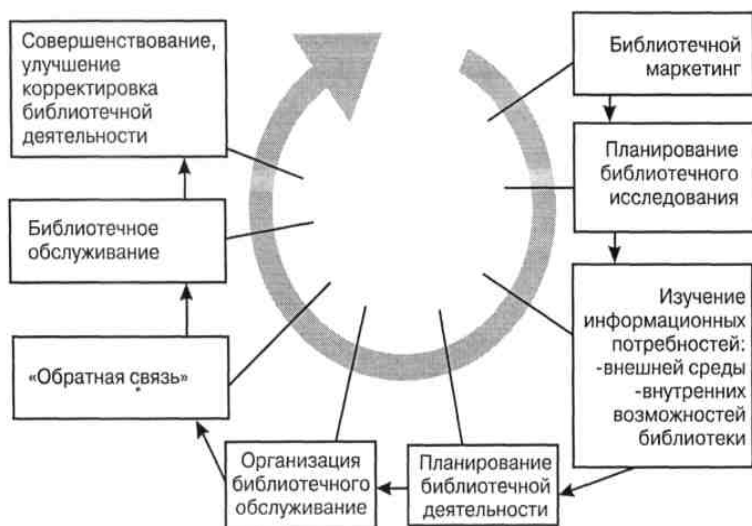


Рис. 1. Петля качества библиотечной деятельности¹

¹ Галимова Е.Я. Менеджмент качества в деятельности библиотек: Менеджмент качества – путь к успешной библиотеке: Мат. науч.-практ. конференции. Санкт-Петербург, 23 ноября 2007 г. – СПб., 2007. – С. 12.

8. Принципы и требования обеспечения качества информационной продукции и услуг

Моделирование оценки качества услуг требует определения системы критериев с целью выявления конкурентных преимуществ однотипных услуг. Полезность информационной услуги оценивается потребителем и носит строго индивидуальный характер. Качество - есть набор потребительных стоимостей, т.е. полезностей; оценка качества осуществляется потребителем. Следовательно, в основе оценки качества лежит теория полезности (поскольку потребитель должен быть способен оценить различные потребительные свойства продукта). Информационный продукт обладает набором характеристик с позиции удовлетворения информационной потребности. Ценность информационной услуги рассматривается как совокупность ожидаемых потребителем параметров качества информационной услуги. «Дефект» информационной услуги.

Качество информационных услуг находит свое комплексное выражение в показателях экономической эффективности. Направление исследования ценности информационной услуги с позиции производителя

9. Измерение эффективности работы, индикаторы качества информационных продуктов и услуг

Квалитология как наука о качестве, в структуру которой включается теория качества и теория управления им, квалиметрия и метрология.

В понятийном аппарате квалитологии и квалиметрии выделяются также понятия «критерий» и «показатель». Критерий - главный отличительный признак или несколько признаков, на основании которого(ых) производится качественная оценка объекта. Дискуссия по вопросам разработки качественных критериев библиотечной деятельности.

В качестве подлинно объективных критериев качества обслуживания Ю. Н. Столяров и Н. С. Карташов выдвигают полноту и оперативность обслуживания читателей. Критерии качества: обновляемость фонда, качества каталогов, критерии продуктов и услуг справочно-библиографического обслуживания.

Качество библиотеки или информационной службы может быть определено через быстроту, точность, релевантность, актуальность, продукта или услуги, новизну, обозримость, избирательность, комфортность, полноту информации, форму представления, репертуар услуг и продуктов с учетом требований пользователей и клиентов.

ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Перечень методических указаний

В целях всестороннего овладения дисциплиной «Управление качеством информационной продукции» преподаватель, ведущий практические занятия должен обратить внимание на степень готовности и участия каждого студента. Для этого необходимо:

- оценивать работу на практических по степени участи каждого студента в виде оценки по пятибалльной системе;
- перед практическим занятием провести теоретическое обучение по теме практической, поднять проблемные вопросы, выносимые на практическую работу;
- фиксировать посещаемость практических занятий.

Часть I. Основы общей теории менеджмента качества

Практическая работа 1

Принципы управления качеством в зарубежных странах и применение их в России

Принципы управления качеством Эдварда Деминга



Эдвард Деминг — американский специалист в области менеджмента качества. В 1920–1930-е гг. участвовал в разработке статистического контроля качества, но его идеи успеха не имели. После Второй мировой войны Деминга пригласили в Японию преподавать сущность статистического контроля качества. В середине 1970-х ка-

чество японских продуктов превосходило качество западных товаров, после чего японские компании предприняли масштабное проникновение на западные рынки. Деминг получил самую почетную награду Японии — Royal Order of the Sacred Treasure (Королевский орден Священного Сокровища). Его программа качества сделала Деминга корифеем для корпоративных руководителей, после чего ряд компаний США, в частности Ford, пригласили его помочь революционизировать их подходы к качеству. Деминг увлеченно трудился до самой смерти в декабре 1993 г., когда ему было 93 года, зная, что у него осталось очень мало времени, чтобы добиться заметных результатов в родной стране. Когда его спрашивали о том, каким бы он хотел остаться в памяти, Деминг отвечал: «Меня скорее всего вообще не будут помнить». Но после долгой паузы обычно добавлял: «Ну, может быть, если кто-то затратит всю свою жизнь, чтобы постараться вытащить Америку из нынешнего плачевного состояния».

В отличие от других специалистов и консультантов в области менеджмента Деминг никогда не давал точного определения качества и даже не описывал его. В своей последней книге он утверждал: «Товар или услуга обладают качеством, если они помогают кому-то и позволяют получить хороший и устойчивый рынок». Деминг подчеркивал, что более высокое качество ведет к более высокой производительности, что, в свою очередь, обеспечивает долгосрочную конкурентную силу.

Рис. 1. Цепная реакция Э. Деминга





Принципы управления, предложенные Э. Демингом

1. Сформулируйте заявление о целях и задачах компании или другой организации и доведите его до всех заинтересованных лиц. Руководители должны постоянно демонстрировать, что они действуют в соответствии с этим заявлением.

2. Изучите новую философию на уровне как топ-менеджеров, так и всего персонала.

3. Понимайте сущность проверок, проводимых для совершенствования процессов и снижения затрат.

4. Прекратите практику принятия решений по сделкам только на основе цены.

5. Постоянно и всесторонне совершенствуйте каждый производственный и сервисный вид деятельности.

6. Введите в практику постоянную профессиональную подготовку персонала.

7. Обучайте лидерству, добейтесь, чтобы оно стало неотъемлемой составляющей вашей организации.

8. Изгоните из организации чувство страха. Создайте атмосферу доверия. Внедрите дух инновационности.

9. Исходя из задач и целей организации оптимизируйте деятельность команд, групп и всего персонала.

10. Откажитесь от назидателей.

11. Откажитесь от количественных стандартов работы. Вместо них переходите на изучение методов совершенствования и их внедрение. Откажитесь от управления на основе поставленных целей. Вместо этого изучайте характеристики рабочих процессов и возможности их совершенствования.

12. Устраняйте барьеры, мешающие работнику проявить свое мастерство.

13. Старайтесь, чтобы каждый член организации занимался самообразованием и повышением своей профессиональной квалификации.

14. Добейтесь изменений в организации.

1. *Вовлеченность руководства.* Менеджерам по-прежнему сложно постоянно заниматься совершенствованием организации. Даже в тех случаях, когда менеджеры проводят всестороннее оценивание своих организаций и знают, что им надо изменить, многие из них замечают далеко не все возможности. Причины этого могут быть самые разные, от простого отрицания («Мы просто не можем быть настолько плохими!») до оправдания («У нас сейчас слишком много срочных дел»). Эффективное руководство начинается с обязательств.

2. *Овладение новой философией.* Деминг считал, что исторические методы менеджмента, в основе которых лежали принципы Фредерика Тейлора, заложенные в начале XX века, такие, как заданная производительность, измерение работ и негативные взаимоотношения при работе, в наши дни просто неприменимы. Хотя руководство начинается с обязательств, оно также требует и новых подходов к мышлению. Сегодня многие компании сделали принципы всеобщего качества, которые мы изучаем в этой книге, важнейшей частью своей бизнес-стратегии. Однако люди меняют место работы, а у организаций обычно короткая память, поэтому и тем и другим требуется периодически обновлять свои представления, изучать новые подходы и воз-

вращаться ко многим прежним.

3. *Понимание сущности проверок.* В середине XX века проверки были основным средством контроля качества. Компании выделяли десятки, а порой и сотни людей, проверяющих качество в течение всего рабочего дня, то есть занимались работой, которая не добавляла никакой ценности продукту. Деминг высказал предположение, что проверки должны быть более продуманными — как инструмент сбора информации, необходимой для совершенствования. Сегодня это новая роль проверок интегрирована в приемы управления качеством, применяемые в большинстве компаний. Однако только немногие менеджеры по-настоящему понимают, как именно на процессы и приемы проверок влияют отклонения. Благодаря более глубокому пониманию менеджеры могут устранить ненужные проверки, тем самым снизив затраты на процессы, не добавляющие ценности, или обязательно выполнять важнейшие инспекционные задачи, что позволит им избежать дорогих ремонтов на нижних звеньях общего потока производства.

4. *Решение о фиксировании конечной цены.* При традиционном анализе конкурирующих предложений решение о закупках определяется затратами, но не качеством. Однако проблемы, возникающие из-за плохих материалов и компонентов, повышают затраты на более поздних этапах производства и могут намного превысить «экономия» от выбора привлекательного по цене предложения. Деминг выступал за то, чтобы считать отделы закупок «внутренними поставщиками» производства, и призывал устанавливать долгосрочные связи с небольшим кругом поставщиков, считая, что это благотворно скажется на лояльности и повышении возможностей для совершенствования.

5. *Постоянное совершенствование.* При традиционном подходе постоянное совершенствование не было типичным в бизнесе. Сегодня оно рассматривается как средство, необходимое для выживания в высококонкурентной и гло-

бальной среде бизнеса. Улучшения необходимы как при проектировании, так и на уровне операций. Более совершенные товары и услуги обеспечиваются более полным пониманием потребительских запросов, анализом результатов, полученных при регулярном проведении обзоров рынка, использованием других источников обратной связи, а также пониманием сущности процессов производства и предоставления услуг. Более совершенных операций можно добиться, снижая число причин, которые приводят к отклонениям, и ослабляя их действие, а также побуждая всех сотрудников заниматься инновациями и искать способы, позволяющие им выполнять свою работу более производительно и эффективно. Инструменты для совершенствования постоянно эволюционируют, и поэтому организациям необходимо добиться, чтобы их сотрудники знали об этих инструментах и умели пользоваться ими эффективно, а это требует хорошей профессиональной подготовки, о чем говорится в следующем пункте.

6. *Институционализация профессиональной подготовки.* Самый ценный ресурс любой организации — люди. Обычно они хотят хорошо выполнять свою работу, но часто не знают, как это делать. Поэтому профессиональная подготовка приводит не только к повышению качества товаров и услуг и показателей функционирования организации, но и в целом благотворно влияет на общий климат в рабочем коллективе, так как показывает работникам, что компания настроена помогать им и вкладывает средства в их будущее. Подготовка не должна ограничиваться такими базовыми трудовыми навыками и умениями, как работа с оборудованием или изучение того, как вести себя с клиентом. Подготовка должна включать освоение инструментов, пользуясь которыми можно выявлять проблемы, влияющие на показатели функционирования и качество, заниматься их диагностикой, анализом и решением. В настоящее время многие компании имеют отличные программы про-

фессиональной подготовки по технологиям, непосредственно связанным с производством, но по-прежнему не могут развивать и дополнять другие навыки и умения, необходимые их работникам. Именно здесь лежат многие привлекательные возможности, реализуя которые можно существенно повлиять на основные результаты бизнеса.

7. *Институционализация лидерства.* Задача менеджеров — лидерство и руководство, а не контроль за работой подчиненных и выдача им указаний. Руководители должны быть тренерами, а не полицейскими, их деятельность должна обеспечивать связь между менеджерами и работниками. Лидерство может помочь устранять страхи и поощрять командную работу. Лидерство было, есть и останется труднейшим вопросом для любой организации, что особенно будет проявляться по мере того, как новые поколения менеджеров заменят тех, кто чему-то в этой области научился. Поэтому этот пункт в списке Деминга для организации всегда будет оставаться важным.

8. *Устранение страха.* Страх при работе проявляется по-разному: страх Упрека, страх совершить ошибку, страх неизвестности, страх изменений. Страх порождает близорукое и эгоистическое мышление и, разумеется, не способствует долгосрочным улучшениям. В любой организации страх — это составляющая культуры. Создание культуры без страха требует много времени, это процесс, который к тому же может быть нарушен очень быстро в результате изменений в лидерских подходах и корпоративных приемах. Поэтому сегодня менеджеры постоянно должны внимательно относиться к воздействию, которое страх может оказать на их организацию.

9. *Оптимизация командных усилий.* Барьеры, существующие между отдельными людьми и отделами, ведут к снижению качества, поскольку «потребители» не получают того, что они хотели бы от своих «поставщиков». Часто это результат внутренней конкуренции за карьерное продвижение или более высокий рейтинг по показателям деятельности. Сломать подобные барьеры, существующие между внутренними потребителями и поставщи-

ками, помогает командная работа. Основное внимание должно уделяться удовлетворению потребительских запросов и совершенствованию процессов. Командная работа служит важным средством, позволяющим компании добиться своих целей.

10. *Отказ от увещеваний.* Если в организации существуют доверие и лидерство и если она не ограничивается одними слоганами, ее сотрудники мотивированы лучше. Слоганы, призывающие повышать качество, обычно исходят из допущения, что низкое качество — это результат отсутствия мотивации. Но работники не могут действовать лучше только благодаря мотивации, если система, в которой они трудятся, ограничивает показатели их работы. Наоборот, в этом случае они становятся более напряженными, переполняются отрицательными эмоциями, а показатели их работы снижаются. Улучшение — это результат более совершенной организационной структуры и использования процессов, применяемых с учетом получаемых результатов.

11. *Отказ от нормативов и управления на основе поставленных целей.* Числовые показатели при поведении порождают ориентацию на краткосрочные, а не на долгосрочные цели, особенно если вознаграждения или оценки привязаны к тому, насколько полно выполнены задания. Деминг признавал, что цели полезны, но при этом считал, что числовые показатели, устанавливаемые без определения метода их достижения, порождают негативные чувства, от разочарования до негодования. Более того, отклонения в работе системы, наблюдаемые из года в год или из квартала в квартал, например повышение на 5% или снижение на 6%, делают сравнения бесполезным заданием. Вместо того чтобы фокусироваться на достижении краткосрочных целей, менеджерам следует разобраться в причинах отклонений или низких показателях функционирования и указать средства для их улучшения.

12. *Устранение барьеров, мешающих работникам про-*

явить свое мастерство. Некоторые организации рассматривают работников как еще один вид товара. Порой фабричные рабочие занимаются выполнением монотонных задач, работают на устаревшем оборудовании и пользуются материалами и инструментами низкого качества; при этом им говорят, что они должны отправлять дальше бракованные единицы, чтобы справиться с давлением отдела продаж, и подчиняться начальникам, которые ничего не знают об их работе. Такое отношение сейчас исчезает, уступая место наделению работников более широким кругом полномочий, благодаря чему у них появляется чувство сопричастности к выполняемым работам и более высокая самооценка.

13. *Институционализация образования.* Профессиональная подготовка, о которой говорится в пункте 8, относится к трудовым навыкам и умениям; образование связано с саморазвитием. Компании отвечают и за то, чтобы их персонал развивался и тем самым самореализовался. Инвестиции в людей — очень мощный метод мотивации. В наши дни многие компании понимают, что повышение общей базы знаний своего персонала, то есть более широкий подход, не ограниченный конкретными трудовыми навыками и умениями, многократно окупается. Однако другие по-прежнему рассматривают эту задачу в основном со стороны затрат, которые можно легко сократить, если надо пойти на какие-то компромиссные финансовые варианты.

14. *Необходимость действий.* Любые изменения в области культуры начинаются с топ-менеджеров, после чего охватывают остальных. Изменения организационной культуры обычно встречают скептицизм и сопротивление, в результате чего многие компании сталкиваются с большими трудностями, особенно когда многие традиционные приемы управления должны быть устранены, как считает Деминг, но они глубоко внедрились в организационную культуру.

Сегодня принципы Деминга продолжают применяться во многих нынешних организациях.

Вопросы для обсуждения

1. Выберите три или четыре ключевых направления из 14 принципов Деминга. Как можно было бы перегруппировать эти принципы в более логическую последовательность их следования?

2. Какие последствия могли бы оказать эти принципы на высшее образование? Какие конкретные меры вы могли бы предложить, чтобы реализовать их в вашем учебном заведении?

3. Почему цепная реакция Деминга не заканчивается повышением прибыли? Не противоречит ли это основам философии Деминга?

4. Какие последствия могли бы оказать эти принципы на высшее образование? Какие конкретные меры вы могли бы предложить, чтобы реализовать их в вашем учебном заведении?

5. Обсудите взаимозависимости между принципами Деминга. Как они поддерживают друг друга? Почему их следует рассматривать как единое целое, а не по отдельности?

6. Перечисленные ниже темы составляют основу для философии Деминга. Классифицируйте 14 принципов по этим категориям и объясните общие свойства этих пунктов в рамках каждой категории:

- а) организационное предназначение и миссия;
- б) количественные цели;
- в) революция в управленческой философии;
- г) устранение решений, принимаемых после излишне долгих рассматриваний;
- д) достижение сотрудничества;
- е) улучшение взаимоотношений между менеджерами и работниками.

7. Как вы могли бы применить концепцию всеобщего качества в своей повседневной жизни? Рассмотрите в этом свете ваши отношения с другими людьми и ваши повседневные виды дея-

тельности: обучение в университете, членство в студенческой или профессиональной организации и т.п.

8. Обсудите последствия следующих заявлений применительно к стремлению внедрить принципы всеобщего качества в колледже. Вы согласны с ними? Как они отражают принципы TQM? Какие изменения в традиционных подходах к обучению, потребуются и студентам и преподавателям?

а. Сфокусированность на запросах потребителя вовсе не означает выставления всем студентам отличных оценок и отказа от стандартов.

б. Если студенты получают низкие оценки, это свидетельствует о провале всей системы.

в. Преподаватели кафедры — это потребители по отношению к тем, кто учит студентов на предыдущих курсах.

г. Рассмотрение студентов как потребителей означает разрешение студентам самим выбирать, приходить им на занятия или нет.

д. Завершение учебного курса — не показатель степени успешности.

е. Как начинающие, так и опытные преподаватели должны посещать занятия друг друга.

ж. Следует отказаться от оценки функционирования по оценкам, полученным на занятиях.

з. Независимо от того, насколько хорош тест, всегда на конечную оценку в той или иной степени влияет удача.

9. Для каждого из принципов всеобщего качества (сфокусированность на потребителе, ориентация на процесс и т.д.) опишите, что вы, возможно, увидите, если затратите время на изучение каждого следующего типа организации:

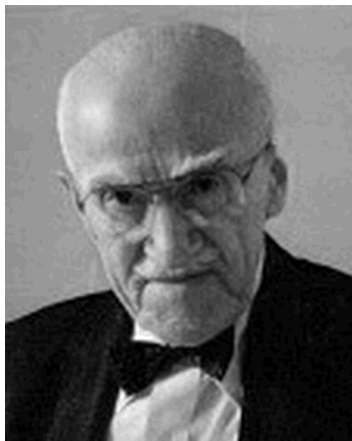
а) где в основном применяются традиционные приемы управления;

б) где начинают понимать важность всеобщего качества;

в) где разработали эффективную систему всеобщего качества;

г) где применяют выдающиеся, мирового класса приемы управления.

Петля качества Джозефа Джурана



Вклад в науку и практику управления качеством доктора Джозефа Джурана столь велик, что это признается наиболее уважаемыми в этой области специалистами во всем мире, а также высшими менеджерами многочисленных компаний самых разных стран.

Джозеф Джуран родился 24 декабря 1904 г. в городе Браила, Румыния. В 1912 г. эмигрировал в США; получил степень бакалавра электротехники в Миннесотском университете и доктора права в Университете Лойолы (Чикаго); женился в 1926 г., имеет четырех детей; работал инженером, руководящим работником на промышленном предприятии, государственным управляющим, университетским профессором, третейским судьей в трудовых спорах, президентом корпорации и консультантом по проблемам управления; стал одним из идейных вождей революции качества; его книга *Juran's Quality Control Handbook*, вышедшая в свет в 1951 г., вдохновляла деятельность многих специалистов в области качества во всем мире и по-прежнему не утратила своего значения; почетный директор основанного им в 1979 г. *Juran Institute Inc.*; в 1981 г. был награжден японским императором Хирохито орденом *Sacred Treasure*.

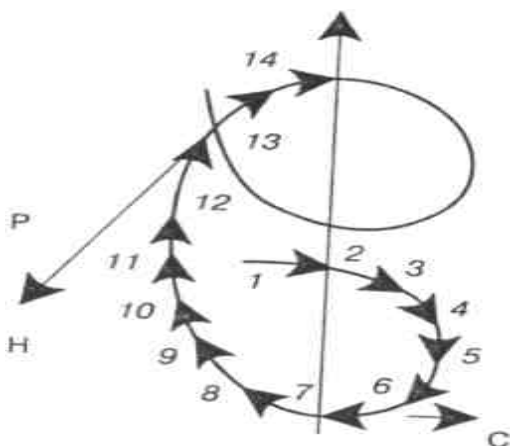


Рис. 2. Модель Д. Джурана

На рис. 1 цифрами и буквами обозначены следующие функции.

1 - обследование рынка и исследование эксплуатационных показателей качества продукции;

2 - составление проектных заданий изготовление продукции улучшенного качества;

3 - проектно-конструкторские работы;

4 - составление технических условий для процесса производства изделий;

5 - разработка технологии и подготовка производства;

6 - приобретение материалов, комплектующих изделий и деталей, технологического оборудования и инструмента;

7 - изготовление инструмента, приспособлений и контрольно-измерительных приборов;

8 - процесс изготовления продукции;

9 - технический контроль процесса производства;

10 - технический контроль готовой продукции;

11 - испытание продукции;

12 - сбыт;

13 - техническое обслуживание в период эксплуатации;

14 - обследование рынка и исследование эксплуатационных показателей качества продукции;

С - связь с поставщиками;
Р - реклама и продажи;
Н - наладка, техобслуживание при ремонте и пуске в эксплуатацию.

Практическая работа 2

Деятельность выдающихся менеджеров в сфере управления качеством

Цель: знакомство с особенностями учений менеджеров и их вклад в менеджмент качества

Задание: подготовить доклад и презентацию о вкладе в науку и практику управления качеством одного из деятелей: Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, М. Болдридж, Ф. Кросби, А. Фейгенбаум, Т. Тагути, В. Шухарт и др.

Практическая работа 3

Стандарты системы ИСО 9000-2000: структура, основные элементы и применение их на практике

Цель: знакомство с системой стандартов ИСО 9000.

Источники: ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» (см. Приложение).

Вопросы для обсуждения

1. Кем принимаются стандарты менеджмента качества?
2. Перечислите стандарты, входящие в систему менеджмента качества.
3. Раскройте структуру стандарта ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
4. Какие стандарты являются основой для предприятий и учреждений. Принципы выбора и использования.

Часть II. Менеджмент качества в деятельности библиотек. Структура менеджмента качества информационных продуктов и услуг

Практическая работа 4

Разработка документов качества библиотеки: деловая игра

Цель: изучить внедрение менеджмента качества в деятельность библиотеки.

Деловая игра: группа создает условную библиотеку, каждый студент отвечает за определенный отдел или направление деятельности библиотеки. Результат – презентация своей библиотеки.

Задания:

1. Каждый студент на основе заданных документов (Приложение 1) создает руководство по качеству определенного отдела, направления или процесса.

2. Разработка технологической карты библиотечного процесса на выбор студента и пути внедрения в процесс оценки качества. Фигуры и пример создания потоковой диаграммы процесса показаны на рис. 3-4.



Рис. 3. Фигуры для создания технологической карты процесса

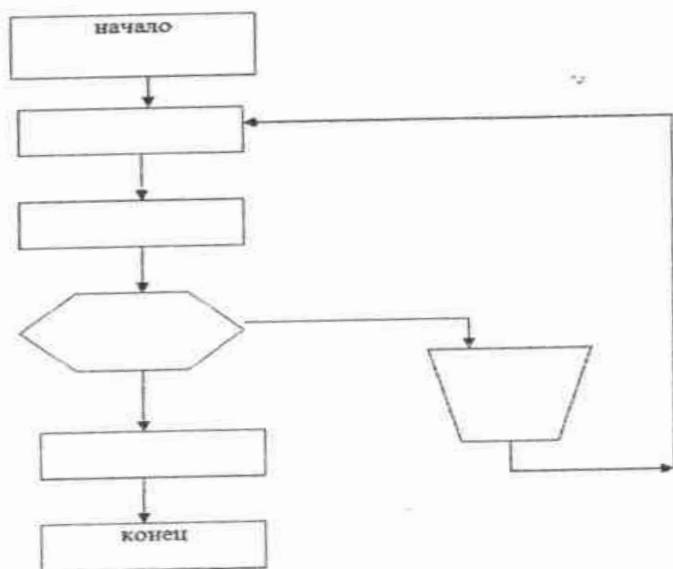


Рис. 4. Схема потоковой диаграммы процессов

Примеры технологических карт библиотечных процессов находятся в Приложении 2.

Часть III. Информационная продукция и услуги: свойства и типы

Практическая работа 5

Изучение мнения потребителей на качество информационных продуктов и услуг.

Цель: сформировать навыки составления анкет по изучению потребителей.

Задание: выбрать цель анкеты, объект изучения (библиотечная продукция, услуги библиотеки). Составление анкеты.

Практическая работа 6

Качество информационного продукта

Цель: определить качество информационного продукта (книжной выставки).

Вопросы для обсуждения

Что такое библиотечный продукт?

Какими характеристиками обладает библиотечный продукт?

Какие критерии могут быть выдвинуты для оценки качества книжной выставки?

Задание: на основе заданных критериев оценить 5 книжных выставок различных библиотек города (по договоренности). Главное четко определить: В каких библиотеках будут оцениваться выставки? Какие конкретно книжные выставки будут оцениваться? Все студенты выбирают одни и те же книжные выставки. Заполняется бланк «Оценка книжной выставки».

Следующее занятие посвящено анализу выставок, обсуждению полученных результатов. Выбирается самая лучшая книжная выставка.

Бланк

Оценка качества книжной выставки

Названия выставки

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Учреждения

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

№	Критерий качества	Баллы				
1	Актуальность					
2	Соответствие читательскому назначению					
3	Новизна информации					
4	Многоаспектность раскрытия темы					
5	Разнообразие использования фондов библиотеки					
6	Возможность свободного доступа читателей к документам					
7	Знаковые аксессуары (применение цитат, аннотаций, заголовков)					
8	Художественное оформление (картины, коллажи, иллюстрации, фотографии и т.д.)					
9	Конструктивные элементы					
10	Цветовая гамма оформления заголовков, рубрик					
	Общее количество баллов					
	Средний балл					

Считать в 10-балльной шкале, т.е. максимальный балл 10, минимальный балл 1.

Практическая работа 7

Качество информационных продуктов (электронного каталога, БД, библиографического пособия и т.д.)

Цель: определить качество информационного продукта (библиографического пособия, электронного каталога, БД и т.д.).

Задание: на основе теоретического материала, предложенного преподавателем, разрабатываются критерии оценки заданного продукта. Критерии обсуждаются, создается таблица, по которой будет проходить оценка продукта. После анализа происходит обсуждение результатов оценки.

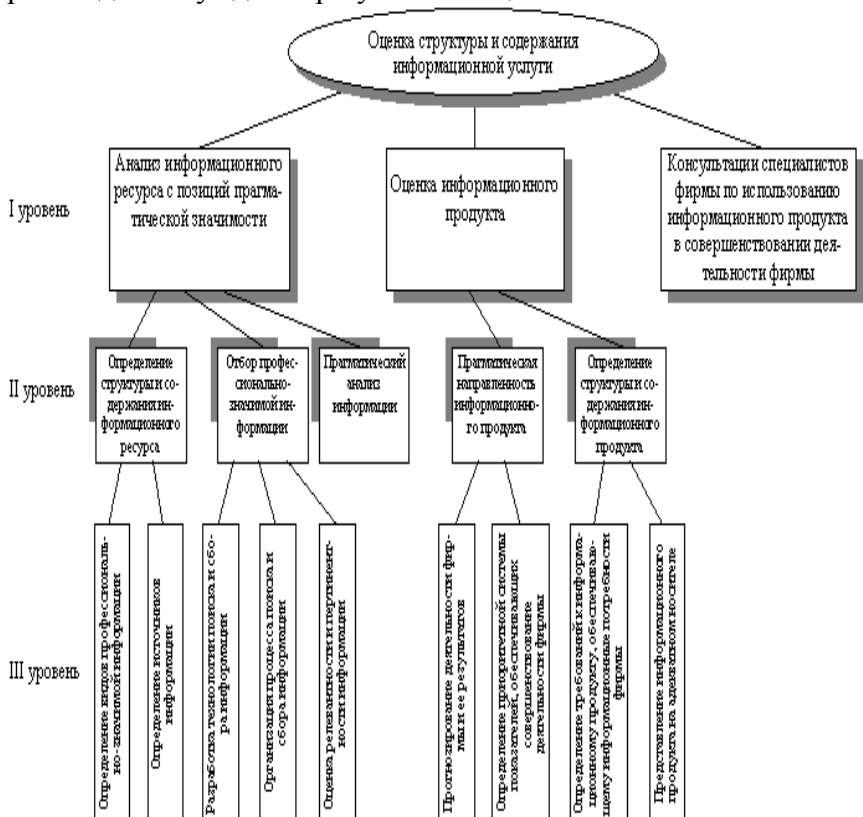


Рис. 7. Модель оценки структуры и содержания информационной услуги

Практическая работа 8

Качество информационной услуги (библиотечное мероприятие)

Цель: определить качество информационной услуги (библиотечного мероприятия).

Вопросы для обсуждения

1. Что такое библиотечная услуга?
2. Какими характеристиками обладает библиотечная услуга?
3. Какие риски существуют при получении информационной услуги у потребителей?
4. Что ждет потребитель от библиотечного мероприятия?
5. Какие критерии могут быть выдвинуты для оценки качества библиотечного мероприятия?

Задание: на основе заданных критериев оценить библиотечное мероприятие определенной библиотеки города (по договоренности, плану мероприятий).

Заполняется бланк «Оценка качества информационного мероприятия».

Следующее занятие посвящено анализу посещенного мероприятия, обсуждению полученных результатов.

Бланк
Оценка качества информационного продукта
Информационное мероприятие

Название _____

Учреждение _____

№	Критерий качества	Баллы
1	Название мероприятия, выставки (актуальность, четкость названия)	
2	Соответствие читательскому назначению	
3	Новизна представленной информации	
4	Доступность содержания обзора	
5	Убедительность содержания	
6	Логичность изложения	
7	Культура речи	
8	Эмоциональность подачи материала	
9	Многообразие форм и методов раскрытия темы	
10	Разнообразие использования фондов библиотеки	
11	Возможность свободного доступа читателей к документам	
12	Знаковые аксессуары (применение цитат, аннотаций, заголовков)	
13	Художественное оформление (картины, коллажи, иллюстрации, фотографии и т.д.)	
14	Конструктивные элементы	
15	Цветовая гамма оформления заголовков, рубрик	
	Общее количество баллов	
	Средний балл	

Практическая работа 9

Оценка качества сайтов российских библиотек

Цель: определить критерии качества и оценить сайт библиотек России.

Вопросы для обсуждения

Что такое библиотечный сайт?

Какими характеристиками должен обладать библиотечный сайт?

Какие критерии могут быть выдвинуты для оценки качества сайта библиотеки?

Источники оценки: сайты библиотек: РГБ, РНБ, ГПНТБ, Национальной библиотеки УР, Научной библиотеки УдГУ, Республиканская библиотека для слепых, Республиканская государственная библиотека для детей и юношества, Центральная муниципальная библиотека им. Н.А. Некрасова, библиотеки-филиалы (по выбору) и т.д.

Задание: на основе теоретического материала, предложенного преподавателем, разрабатываются критерии оценки сайта. Критерии обсуждаются, создается таблица, по которой будет проходить оценка продукта. Оценивается 5-6 сайтов библиотек, выбранных студентами. После анализа происходит обсуждение результатов оценки. Выбирается самый лучший сайт.

Критерии оценки качества сайта²

Вместе с тем, количественный / качественный состав перечня критериев отнюдь не является чем-то постоянным и неизменным (впрочем, давайте сначала рассмотрим список некоторых общеупотребляемых, наиболее часто используемых факторов, а уж затем поговорим об изменениях в этом списке).

В общем случае, для объективной **оценки качества сайта** некоторой общей **концепции**, бывает вполне доста-

² Заработок в Интернете. Критерии оценки качества в методике анализа сайта // Neonax.ru. – URL: // <http://www.neonax.ru/500/504.htm>.

точно верно определиться с традиционными оценочными факторами; они перечислены ниже в порядке убывания их значимости, а также логической последовательности оценки.

Оценочные факторы методики анализа сайта

1) целевое назначение проекта и его потенциальная функциональность;

2) концепция проекта;

3) качество контента:

Критерии оценки качества контента*:

информативность

3.1) полностью раскрывает тему сайта;

доступность

3.2) ясно и недвусмысленно изложено;

структура изложения

3.3) правильно систематизировано;

3.4) последовательно;

литературная грамотность и стиль

3.5) легко читается;

3.6) орфографически грамотно;

3.7) стилистически корректно;

качество оптимизации контента

3.8) корректно оптимизировано.

4) структура и навигация (структурирование контента);

5) структура и навигация (организация меню сайта)**;

6) юзабилити — первая оценка

(навигационная и географическая комфортность)**;

7) художественный образ:

7.1) компоновка и вёрстка;

7.2) иллюстрирование и графическое оформление, оформление текстов и заголовков* (шрифты и кегль);

7.3) общее восприятие художественного образа.

8) техническое оснащение:

8.1) грамотность кода;

8.2) скрипты, интерактивность, эффекты и т. д.;

9) юзабилити — комплексная оценка (общая оценка комфортности);

10) комплексная оценка проекта.

*К критериям анализа сайта по качеству контента вполне правомерно было бы отнести ещё и оценку текста и заголовков, а также их шрифта и кегля (пункт 7.2 — вёрстка и оформление текста). Однако, в подавляющем большинстве случаев тексты и заголовки следует рассматривать именно как часть художественного образа проекта. Это разумно, поскольку и компоновка, и вёрстка, и шрифты, а в особенности — используемые кегли и цвета значительно влияют на общее восприятие дизайн-макета..

**Пункты 5 и 6 в данном перечне, имеют по собственной важности спорную равноценность. Тем не менее, при проведении оценки качества сайта их как единое целое ни рассматривать, ни оценивать нельзя, поскольку характеристики данных факторов различны и друг к другу прямого отношения не имеют (только опосредованное). При разработке проекта, разумно подчинять организацию структурно-навигационных связей и меню требованиям юзабилити, но не наоборот; при анализе сайта, следует всегда стараться в первую очередь оценивать юзабилити, а уж затем иные критерии (причина ясна: исходя из постулата приоритета, значение комфортности явно превалирует над всем нижеследующим).

Практическая работа 10

Оценка качества виртуальных выставок российских библиотек

Цель: определить качество информационного продукта (виртуальной выставки).

Вопросы для обсуждения:

Что такое виртуальная книжная выставка?

Какими характеристиками должна обладать виртуальная выставка библиотеки?

Какие критерии могут быть выдвинуты для оценки качества виртуальной книжной выставки?

Задание: на основе заданных критериев оценить 5-6 виртуальных книжных выставок различных библиотек (по договоренности).

Главное четко определить:

У каких библиотек будут оцениваться выставки?

Какие конкретно виртуальные книжные выставки будут оцениваться?

Все студенты выбирают одни и те же книжные выставки. Заполняется бланк «Оценка виртуальной книжной выставки». Считать в 10-балльной шкале, т.е. максимальный балл 10, минимальный балл 1.

Следующее занятие посвящено анализу виртуальных выставок, обсуждению полученных результатов. Выбирается самая лучшая книжная выставка.

Бланк

Оценка качества виртуальной книжной выставки

Название выставки

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Учреждения

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

№	Критерий качества	Баллы				
1	Легкость нахождения ресурса					
2	Актуальность					
3	Соответствие читательскому назначению					
4	Новизна информации					
5	Многоаспектность раскрытия темы					
6	Разнообразие использования фондов библиотеки					
7	Структура и навигация (организация меню сайта)					
8	Юзабилити – комплексная оценка (общая оценка комфортности)					
9	Знаковые аксессуары (применение цитат, аннотаций, заголовков)					
10	Художественное оформление (картины, коллажи, иллюстрации, фотографии и т.д.)					
11	Техническое оснащение (грамотность кода, скрипты, интерактивность, эффекты и т.д.)					
12	Цветовая гамма оформления заголовков, рубрик					
	Средний балл					

Практическая работа 11

Оценка экологических отчетов библиотек Удмуртской Республики, принимавших участие в акции «Дни защиты от экологической опасности»

Цель: получить навыки оценки отчетов библиотек республики.

Источники:

1. Отчеты библиотек, участвующих в акции «Дни защиты от экологической опасности» по Удмуртской Республике.
2. Принципы расчета оценочных баллов участников конкурса, разработанные Министерством природных ресурсов и охраны окружающей среды Удмуртской Республики³.
3. Критерии оценки экологических проектов.

Задание: студенты разбирают отчеты библиотек и по предложенным критериям оценивают любые три отчета. На основании полученных данных обсуждаются результаты, выбираются победители.

ПРИНЦИПЫ РАСЧЕТА ОЦЕНОЧНЫХ БАЛЛОВ УЧАСТНИКА КОНКУРСА

Общий оценочный балл участника Конкурса определяется суммой баллов по каждому из Критериев с учетом их веса. Расчет баллов проводится по следующей формуле:

$M = \sum (B_i \times A_i)$, где:

SUM - сумма;

M - общий оценочный балл участника Конкурса;

B_i - балл по каждому Критерию;

A_i - вес (значимость для результатов оценки) данного Критерия;

i - индекс порядкового номера Критерия.

³ Приложение 2. к Положению о проведении республиканского конкурса в области охраны окружающей среды «ЭкоОтветственность – 2011» // Экологический портал УР. – URL: <http://eco18.ru/Documents/Polozhenie%20EO%202011.doc>

Таблица 1

Расчет общего оценочного балла участника Конкурса

Критерии	Вес критериев	Балл (Bi)	Общая оценка (Bi x Ai)
1. Практический вклад участника Конкурса в улучшение экологической обстановки на территории Удмуртской Республики;	0,2		
2. Количество, разнообразие и массовость организованных мероприятий, направленных на практическое решение имеющихся экологических проблем;	0,1		
3. Деятельность по экологическому просвещению жителей Удмуртской Республики	0,1		
Общий оценочный балл участника Конкурса ($M = \sum (Bi \times Ai)$)	-	-	

ОЦЕНОЧНЫЕ ТАБЛИЦЫ РАСЧЕТА БАЛЛОВ ПО КРИТЕРИЯМ

1. Оценочная таблица расчета баллов по критерию «Практический вклад участника Конкурса в улучшение экологической обстановки на территории Удмуртской Республики».

2. Оценочная таблица расчета баллов по критерию «Количество, разнообразие и массовость организованных мероприятий, направленных на практическое решение имеющихся экологических проблем».

3. Оценочная таблица расчета баллов по критерию «Деятельность по экологическому просвещению жителей Удмуртской Республики».

Таблица 1

**Оценочная таблица расчета баллов по критерию
«Практический вклад участника
Конкурса в улучшение экологической обстановки
на территории Удмуртской Республики»**

Компоненты критерия и их описание	Максимальный балл	Балл (Bi)
К моменту подведения итогов Конкурса получены следующие результаты: - количество ликвидированных несанкционированных свалок; - площадь очищенной территории и объемы убранного мусора; - количество очищенных и обустроенных родников; - количество посаженных деревьев и кустарников; - количество высаженных единиц цветочной рассады; - количество собранного утильсырья (металлолома, макулатуры, пластиковой тары).	48 в том числе: 10 10 8 8 6 6	

Таблица 2

**Оценочная таблица расчета баллов по критерию
«Количество, разнообразие и массовость организованных мероприятий, направленных на практическое решение имеющихся экологических проблем»**

Компоненты критерия и их описание	Максимальный балл	Балл (Bi)
К моменту подведения итогов Конкурса получены следующие результаты: - общее количество участников мероприятий; - количество организованных экологических субботников; - количество организованных рейдов.	26 в том числе: 10 8 8	

Таблица 3

**Оценочная таблица расчета баллов по критерию
«Деятельность по экологическому просвещению
жителей Удмуртской Республики»**

Компоненты критерия и их описание	Максимальный балл	Балл (Bi)
<p>К моменту подведения итогов Конкурса получены следующие результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - количество массовых эколого-просветительских мероприятий (митинги, шествия, праздники, посвященные датам экологического календаря; выступления агитбригад, семинары, «круглые столы», выставки, выступления в СМИ); - число участников эколого-просветительских мероприятий, приглашенных и зрительская аудитория; - количество изготовленных и размещенных агитационных материалов (плакатов, аншлагов, листовок); - для печатных СМИ: тиражи номеров со специализированными экологическими полосами; - для электронных СМИ: аудитория представленных в отчете передач экологической направленности. 	<p align="center">44 в том числе:</p> <p align="center">10</p> <p align="center">10</p> <p align="center">8</p> <p align="center">8</p> <p align="center">8</p>	

ОЦЕНОЧНАЯ ТАБЛИЦА ФЕСТИВАЛЬ

№ п./ п	Название программы (проекта).	Авторство (библиотека).	Ф.И.О. презентующего
1.	Презентация издания «Красная книга растений	ЦГБ г.Великий Новгород	Карпова Татьяна Игоревна, гл. библиограф Центра
2.			
3.			
4.			
5.			

ЭКОЛОГИЧЕСКИХ ПРОГРАММ

Критерии оценки					
Актуальность проблемы	Оригинальность идеи	Социальная направленность программы (проекта)	Измеримость результатов	Дальнейшее развитие	Оценка презентаци и

КОНТРОЛИРУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

Контрольный тест по управлению качеством

Вариант 1

1. Качество является ... понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.
 1. комплексным,
 2. единичным,
 3. глобальным,
 4. множественным.

2. Конкурентоспособность – это ...:
 1. возможности для борьбы с конкурентами,
 2. качество работы с поставщиками,
 3. способность выдерживать конкуренцию, противостоять ей,
 4. борьба за клиента.

3. Формирование качества продукции начинается на стадии
 1. проектирования продукции;
 2. опытных испытаний;
 3. промышленных испытаний;
 4. эксплуатации.

4. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это ...
 1. система обеспечения качества продукции;
 2. экспертиза продукции предприятия;
 3. совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которого является качество.
 4. система контроля продукции.

5. Какой вид имеет модель качества К. Исикавы?
 1. ломаной линии;
 2. прямой линии;
 3. столбика;
 4. плавной кривой;
 5. петли;
 6. скелета рыбы.

6. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?
1. четыре;
 2. пять;
 3. шесть;
 4. семь;
 5. восемь.
7. Дефект – это ...
1. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
 2. отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
 3. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
 4. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.
8. Что является первым этапом оценки качества продукции?
1. определение номенклатуры аттестуемой продукции;
 2. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
 3. выбор номенклатуры показателей качества;
 4. обучение персонала отдела технического контроля;
 5. составление плана проверок.
9. К какому виду документов относятся стандарты СИБИД:
1. рекомендательным;
 2. действующим на уровне организации;
 3. обязательным;
 4. международным
 5. нормативным.
10. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?
1. аналогичной продукцией других предприятий
 2. проектными данными

3. стандартами предприятия
4. контрольным образцом
5. эталоном (стандартом)

11. ИСО – это ...

1. исследование современных организаций,
2. международные стандарты,
3. инновационные системы обучения,
4. интегрированные стандарты образования.

12. В каком документе должна содержаться специфика организации, ее принадлежность к отрасли, структура, процессы, направления деятельности?

1. стандарт;
2. сертификат
3. руководство по качеству
4. технический регламент
5. технологические карты

Вариант 2

1. Менеджмент качества связан:

1. только с производственными подразделениями компании;
2. со всей системой управления компании;
3. с внешними поставщиками компании;
4. с подразделениями сбыта продукции.

2. Конкуренция – это ...

1. сотрудничество нескольких субъектов в достижении схожей цели,
2. соперничество нескольких субъектов в достижении схожей цели,
3. завоевание всего рынка,
4. борьба за качество товаров.

3. TQM – это ...:

1. технические методы мониторинга,

2. всеобщий менеджмент качества,
 3. технология качественного мониторинга,
 4. теория методов качества.
4. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?
1. четыре;
 2. пять;
 3. шесть;
 4. семь;
 5. восемь.
5. Что является первым и последним этапом системы качества?
1. маркетинг;
 2. контроль;
 3. проектирование;
 4. квалификация персонала;
 5. организация работы служб технического контроля.
6. Брак – это ...
1. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
 2. дефектная единица продукции,
 3. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
 4. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.
7. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?
1. паспорт продукции;
 2. гарантийный талон;
 3. сертификат соответствия;
 4. проект;
 5. аттестат качества.

8. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?

1. система качества
2. уровень качества
3. относительное качество
4. характеристика
5. процесс

9. Какой вид имеет модель качества Э. Деминга?

1. круга;
2. прямой линии;
3. столбика;
4. плавной кривой;
5. петли;
6. скелета рыбы.

10. Система управления качеством должна удовлетворять:

1. стандартам ИСО 9000
2. указаниям Государственного комитета по стандартизации и метрологии
3. подзаконным актам соответствующих министерств и ведомств
4. требованиям руководителей предприятий и организаций.

11. Какой документ создает отдел организации на каждый процесс?

1. стандарт;
2. сертификат
3. руководство по качеству
4. технический регламент
5. технологические карты

12. Стандарты СИБИД относятся к ...

1. национальным
2. действующим на уровне одной организации;
3. государственным;
4. международным отраслевым

Вариант 3

1. Тотальное качество – ориентированная на ... система менеджмента, целью которой является непрерывное повышение удовлетворенности потребителей при постоянном снижении реальной стоимости продукции или услуг
 1. на людей,
 2. на конкуренцию,
 3. на рынки,
 4. на качество.
2. Конкурентоспособность товара - это ...
 1. соперничество нескольких товаров в достижении схожей цели,
 2. относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента, во-первых, по степени соответствия одной и той же общественной потребности, а во-вторых, по затратам на удовлетворение этой потребности,
 3. способность товара, удовлетворять потребности потребителя,
 4. коммерческие условия реализации товара, его цена, качество, технико-экономические показатели.
3. Квалиметрия это - ...
 1. метод оценки стоимости качественного изделия,
 2. способ назначения допуска при дефектации продукции,
 3. радиус геоида,
 4. наука о способах измерения и квантификации показателей качеств.
4. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?
 1. Фейгенбаума;
 2. Прудона;
 3. Исикава;
 4. Деминга;

5. Какой вид имеет модель качества Дж. Джурана?
1. ломаной линии;
 2. прямой линии;
 3. столбика;
 4. плавной кривой;
 5. петли;
 6. скелета рыбы.
6. Надежность – это ...
1. свойство изделия, обусловленное безотказностью, долговечностью и ремонтпригодностью самого изделия и его частей и обеспечивающее сохранение эксплуатационных показателей изделия в заданных условиях,
 2. свойство изделия, обусловленное безотказностью и ремонтпригодностью самого изделия,
 3. свойство изделия, обусловленное долговечностью и ремонтпригодностью частей изделия и обеспечивающее сохранение эксплуатационных показателей изделия в заданных условиях,
 4. свойство изделия, обусловленное ремонтпригодностью изделия и его частей и обеспечивающее сохранение эксплуатационных показателей изделия в заданных условиях.
7. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?
1. пять;
 2. шесть;
 3. четыре;
 4. восемь;
 5. девять.
8. На какой стадии формируется качество продукции?
1. заключения контракта на поставку
 2. изготовления
 3. сборки
 4. контроля качества
 5. проектирования

9. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?
1. технические условия;
 2. стандарт;
 3. регламент;
 4. норматив;
 5. эталон.
10. Звезда качества не включает:
1. систему мотивации;
 2. систему взаимоотношений с инвестором;
 3. систему взаимоотношений с поставщиками;
 4. систему обучения.
11. Какой документ создает организация, внедряющая менеджмент качества?
1. стандарт;
 2. сертификат
 3. руководство по качеству
 4. технический регламент
 5. технологические карты
12. К основным характеристикам информационной услуги относятся ... (несколько ответов)
1. неадекватность восприятия;
 2. несохраняемость;
 3. непредсказуемость;
 4. неотделимость от источника;
 5. непостоянство качества;
 6. неосвязаемость;
 7. невосполняемость.

Контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Цель контрольной работы: научить оценивать информационную продукцию библиотеки.

Задания:

1. Оценить качество информационной услуги, предоставленной библиотекой (презентация выставки, массовое мероприятие, заседание клуба, тематические встречи и т.д.).

2. Оценить качество информационного продукта библиотеки (книжная выставка, информационный стенд, методическая разработка, библиографический указатель и т.д.).

Для оценки качества информационной продукции студентам предлагаются критерии качества:

1. Читательское назначение.
2. Название информационной продукции.
3. Новизна представляемой информации.
4. Разнообразие форм и методов раскрытия темы.
5. Использование интерактивности (музыки, презентации, показ фильма и т.д.).
6. Художественное оформление (наличие иллюстративного материала, коллажей, цитат, фотографий и т.д.).
7. Библиографическая составляющая (обзор выставки, обзор литературы, рекомендации по чтению, библиографические пособия).
8. Качества ведущего (библиотекаря).
9. Количество представленных документов.
10. Реклама мероприятия.
11. Связь с другими видами информационного обслуживания.
12. Комфортность для пользователей (посетителей).
13. Длительность проведения.
14. Удобство времени проведения мероприятия.
15. Количество посетителей.
16. Отзывы на информационный продукт.

Из предоставленных критериев выбираются и оцениваются только те, которые относятся к услуге или продукту.

Сначала студент описывает услугу или продукт, затем выставляет оценки по каждому критерию (максимальная оценка одного критерия 10 баллов).

Данные заносятся в таблицы. Таблицы также могут составляться самими студентами, учитывая особенности продукта или услуги. В этом случае, студенты выбирают необходимые критерии оценки качества.

Работы присылаются по электронной почте преподавателю или сдаются на сессии.

Оценка качества книжной выставки (стенда)

Название _____

Учреждение _____

№	Критерий качества	Баллы
1	Актуальность	
2	Соответствие читательскому назначению	
3	Новизна информации	
4	Многоаспектность раскрытия темы	
5	Разнообразие использования фондов библиотеки	
6	Возможность свободного доступа читателей к документам	
7	Знаковые аксессуары (применение цитат, аннотаций, заголовков)	
8	Художественное оформление (картины, коллажи, иллюстрации, фотографии и т.д.)	
9	Конструктивные элементы	
10	Цветовая гамма оформления заголовков, рубрик	
	Общее количество баллов	
	Средний балл	

Оценка качества информационного продукта

Информационное мероприятие

Название _____

Учреждение _____

№	Критерий качества	Баллы
1	Название мероприятия, выставки (актуальность, четкость названия)	
2	Соответствие читательскому назначению	
3	Новизна представленной информации	
4	Доступность содержания обзора	
5	Убедительность содержания	
6	Логичность изложения	
7	Культура речи	
8	Эмоциональность подачи материала	
9	Многообразие форм и методов раскрытия темы	
10	Разнообразие использования фондов библиотеки	
11	Возможность свободного доступа читателей к документам	
12	Знаковые аксессуары (применение цитат, аннотаций, заголовков)	
13	Художественное оформление (картины, коллажи, иллюстрации, фотографии и т.д.)	
14	Конструктивные элементы	
15	Цветовая гамма оформления заголовков, рубрик	
	Общее количество баллов	
	Средний балл	

Вопросы к зачету

1. Основные понятия системы менеджмента качества.
 2. Эволюция развития системы менеджмента качества.
 3. Концепция Всеобщего менеджмента качества.
 4. Стандартизация в области менеджмента качества.
- Стандарты семейства ИСО 9000-2000.
5. Менеджмент качества в деятельности библиотек.
 6. Структура менеджмента качества информационных продуктов и услуг.
 7. Стандартизация библиотечных процессов как основа внедрения менеджмента качества. Система стандартов СИБИД.
 9. Документация системы менеджмента качества
 10. «Руководство по качеству» библиотеки: общая характеристика, требования, структура, содержание.
 11. Информационная продукция и услуги как объекты менеджмента качества: свойства и типы.
 12. Изучение в библиотеках качества предоставленных пользователю продуктов и услуг.
 13. Известные менеджеры в области менеджмента качества: Э. Деминг, К. Исигава, Дж. Джуран и др.
 14. Измерение эффективности работы, индикаторы качества информационных продуктов и услуг.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Ахмадова Ю.А. Менеджмент качества и библиотека: учебно-практическое пособие / Ю.А. Ахмадова, Е.Я. Галимова. – М.: Либерея-Бибинформ, 2007. – 88с.
2. Ахмадова Ю.А. Система менеджмента качества библиотеки: учеб.-практ. пособие / Ю.А. Ахмадова; науч. ред. В.В. Брежнева. – СПб.: Профессия, 2007. – 264 с.
3. Меньщикова С.П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности: практич. пособие / С.П. Меньщикова. – М.: Литера, 2009. – 112 с.

Дополнительная литература

1. Серия международных стандартов серии ISO 9000

4. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М., 2010. – 26 с.
5. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Госстандарт России, 2004. – 21 с.
7. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Госстандарт России, 2004. – 46 с.

2. Монографии, статьи

8. Акинфиева О. В. С чего начинается качество / О. В. Акинфиева // Библиополе. – 2006. – № 2. – С. 21–24.
9. Акинфиева О. В. Спасение в качестве : (о школах качества Псковской обл.) / О. В. Акинфиева, Н. Г. Перепелова // Нов. б-ка. – 2006. – № 1. – С. 27–32.
10. Акинфиева О. В. У вас проблемы? У нас их решение! Как добиться успеха? / О. Акинфиева // Библиотека. – 2006. – № 1. – С. 60–64.
11. Ахмадова Ю. А. Новый подход к исследованию качества предоставляемых библиотеками информационных

продуктов и услуг // Библиотековедение. - 2006. - № 6. - С. 42-48.

12. Ахмадова Ю. А. ИСО 9000 и современные российские библиотеки: возможно ли их взаимодействие? / Ю. А. Ахмадова // Библиотека. – 2004. – № 3. – С. 39–42.

13. Барбей С. И. Измерение показателей эффективности в Национальной библиотеке Республики Молдова [Текст] / С. И. Барбей // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. - 2010. - № 2. - С. 69-72.

14. Дрешер Ю. Н. Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве / Ю. Н. Дрешер, Т. А. Атланова // Научные и технические б-ки. – 2005. – № 12. – С. 3–14.

15. Дубровина Л. А. Минимум управления, максимум управляемости. Руководителям библиотек о всеобщем управлении на основе качества. – М. : ФАИР – ПРЕСС, 2004. – 400 с. – (Специальный издательский проект для библиотек). – Библиогр.: с. 396–399.

16. Дубровина Л. А. Модернизация библиотек на основе менеджмента качества : учеб.-метод. пособие / Л. А. Дубровина, А. И. Кочетов. – М., 2004. – 84 с.

17. Земсков А. И. Юбилейная Конференция ИАТУЛ: в центре обсуждения – качество библиотечной работы // Научные и технические биб-ки. - 2009. – № 12. – С. 83–95.

18. Ивлиева Т. Н. Методологическое значение понятий «библиотечная услуга» и «библиотечное обслуживание» / Т. Н. Ивлиева, Е. В. Смолина // Библиотечное дело. XXI век. – 2006. – № 2. – С. 56–72.

19. Кипа И. Н. Квалиметрия качества библиотечного обслуживания // Научные и технические б-ки. - 2009. – № 9. – С. 29–40.

20. Коптяева М. В. Принципы менеджмента качества современной библиотеки: процессный подход // Научные и технические б-ки. - 2009. – № 12. – С. 27–35.

21. Линч, Беверли Л. Оценка работы публичных библиотек / Беверли Л. Линч // Научные и технические библиотеки. - 1999. - № 10. - С. 26-34.
22. Масевич А. Ц. Качество информационного продукта автоматизированных библиотечных систем / А.Ц. Масевич, В. П. Захаров // Научные и технические б-ки. - 1997. - № 1. - С. 64-69.
23. Павлова В. И. Менеджмент качества в стратегии развития библиотеки / В.И. Павлова // Информац. бюллетень РБА. – 2007. – № 42. – С. 36–39.
24. Пилко И. С. Технологические процессы в библиотечной работе: учебно-методическое пособие / И.С. Пилко. - М.: Либерия-Библинфрм, 2005. - 176 с.- (Библиотекарь и время. XXI век. Вып. 26.)
25. Пономарева Т. А. Как на практике оценить качество через количество / Т.А. Пономарева, М.М. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2004. – № 2 (40). – С. 51.
26. Пономарева Т.А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т. А. Пономарева, М. С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1 (45). – С. 47–58.
27. Редькина Н. С. Эффективность библиотечных сайтов [Текст] / Н. С. Редькина // Научные и технические б-ки. - 2010. - № 9. - С. 56-66. - Библиогр.: с. 65-66 (19 назв.).

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Библиотечная услуга — это совокупный конечный продукт библиотечной деятельности, удовлетворяющей определенные потребности общества в целом и отдельных пользователей.

Библиотечный маркетинг — это динамичная система хозяйственной деятельности, в ходе которой библиотека учитывает имеющиеся и возможные потребности и запросы пользователей, приспосабливается к этим потребностям, запросам и тем самым влияет на рыночный спрос, располагает пользователей к предлагаемым библиотечным продуктам и услугам.

Всеобщее управление качеством — это философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, которая приводит к всеобщему качеству.

Дефект информационной услуги - несоответствие некоторых параметров качества информационной услуги ожиданиям (требованиям) потребителя.

Информационная продукция — документы, информационные массивы, базы данных и информационные услуги, являющиеся результатом функционирования информационных систем.

Качество - это совокупность черт и характеристик изделия или услуги, которые обладают способностью удовлетворять предъявляемым или предполагаемым требованиям.

Качество библиотечно-информационной услуги — совокупность свойств и характеристик (параметров) услуги, обеспечивающих ее способность удовлетворять определенные (обусловленные или предлагаемые) потребности

пользователя в соответствии с его запросами и ожиданиями; качество библиотечно-информационного обслуживания — совокупность свойств (параметров) услуг, процессов и условий их предоставления, обеспечивающих удовлетворение соответствующих потребностей пользователей в данном виде обслуживания.

Квалиметрия - научная дисциплина, изучающая проблематику и методологию количественного и качественного оценивания объектов различной природы.

Квалитология - наука о качестве, в структуру которой включается теория качества и теория управления им, квалиметрия и метрология.

Конкурентоспособность - соответствие продукции и услуг условиям рынка, конкретным требованиям потребителей не только по своим качественным, техническим, экономическим, эстетическим характеристикам, но и по коммерческим и иным условиям их реализации (цена, каналы сбыта, сервис, реклама).

Контроль качества — отслеживание конкретных результатов деятельности библиотеки в целях определения их соответствия стандартам и требованиям по качеству и определения путей устранения причин реальных и потенциальных несоответствий.

Критерий - главный отличительный признак (свойство, характеристика) или несколько признаков (свойств, характеристик), на основании которого(ых) производится качественная оценка объекта. Под показателем подразумевается определенная мера, которая выражает количественную характеристику изучаемого объекта.

Менеджмент качества библиотеки — это система методов, средств и видов деятельности, направленных на выполнение требований и ожиданий читателей и пользователей библиотеки к качеству работы самой библиотеки и ее продукции.

Метод структурирования функции качества (СФК) - технология проектирования информационных продуктов и услуг, позволяющую трансформировать пожелания читателей в библиотечные процессы, которые завершаются созданием библиотечной продукции или услуги.

Метрология - отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества.

Обеспечение качества - регулярная проверка работы структурных подразделений библиотеки в целях установления соответствия библиотечной деятельности определенным ранее требованиям к качеству.

Обеспечение качества продукции — это совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа петли качества.

Оценка качества - это сравнение между актуальными требованиями и пожеланиями клиента и реальными свойствами системы;

Петля качества — это замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации.

Планирование качества — выявление требований к качеству работы библиотеки и библиотечной продукции, а также определение путей их удовлетворения.

Пользователь — физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент).

Правило десятикратных затрат гласит, что затраты на производство некачественной продукции/услуги, на обнаружение брака возрастают десятикратно при переходе со стадии библиотечного маркетинга, проектирования на стадию создания — производства, а также от стадии производства к стадии использования.

Процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в

ВЫХОДЫ.

Реинжиниринг — это процесс реструктуризации организации и методов ее деятельности на основе возможностей, предоставляемых современными информационными технологиями

Руководство по качеству - документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Сертификация библиотечно-информационной продукции (услуг) — это подтверждение соответствия библиотечно-информационной продукции и услуг установленным требованиям (показателям качества, определенным стандартам, эталонным образцам) для создания условий успешного функционирования библиотек на едином товарном рынке страны, содействия потребителям (пользователям или читателям) в компетентном выборе необходимых услуг и продукции, а также для защиты потребителя от недобросовестности исполнителя.

Система менеджмента качества — система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Услуга - это деятельность, которую одна сторона может предложить другой; неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо.

Юзабилити – простота, приятность, удобство, практичность и эффективность в процессе использования чего-либо.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Международный стандарт ИСО 10013-95 Руководящие указания по разработке руководств по качеству

1. Область применения

Настоящий международный стандарт содержит руководящие указания по разработке, подготовке руководств по качеству, адаптированных к конкретным потребностям пользователя, и по управлению ими. Полученные в результате руководства по качеству должны отражать документированные процедуры системы качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000. Настоящий стандарт не распространяется на детально разработанные рабочие инструкции, программы качества, брошюры и другие документы, относящиеся к системе качества (см. приложение А, уровень С).

Примечание 1. Настоящий международный стандарт можно использовать для разработки руководств по качеству, связанных с другими стандартами на системы качества, помимо серии 9000.

2. Нормативные ссылки

Приведенный ниже стандарт содержит положения, которые путем ссылок в настоящем тексте составляют положения этого международного стандарта. На время публикации указанное издание было действующим. Все стандарты подлежат пересмотру, и сторонам соглашений, основанных на этом стандарте, рекомендуется изучить возможность применения самого последнего издания указанного ниже стандарта. Члены МЭК и ИСО ведут перечни текущих действующих международных стандартов.

ИСО 8402-94 Управление качеством и обеспечение качества - Словарь.

3. Определения

Применительно к настоящему международному стандарту используются определения, приведенные в ИСО 8402.

4. Документация систем качества

В приложении А описана типичная иерархия документации системы качества. Порядок разработки этой иерархии в отдельной организации зависит от положения дел в этой организации,

но, как правило, начинается с определения политики и целей организации в области качества.

4.1. Документированные процедуры систем качества

Документированные процедуры систем качества должны составлять основную документацию, используемую при общем планировании и управлении деятельностью, влияющей на качество. Согласно стандартам ИСО серии 9000 эти документированные процедуры должны охватить все применяемые элементы стандарта на систему качества. Они должны описывать (с той степенью подробности, которая необходима для адекватного управления соответствующей деятельностью) ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала, который руководит, выполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на качество: указывать, как следует выполнять различные виды работ, использовать документацию и осуществлять контроль (см. приложение А).

4.1.1. Область применения процедур.

Каждая документированная процедура должна распространяться на логически отделяемую часть системы качества, такую, как заверченный элемент системы или его часть, либо последовательность взаимосвязанных действий, относящихся к нескольким элементам системы качества. Количество документированных процедур, объем каждой из них и характер их оформления и представления должны определяться пользователем настоящего международного стандарта; каждая процедура обычно отражает сложность используемых средств, организации и характера предпринимательской деятельности. Документированные процедуры системы качества не должны, как правило, вдаваться в чисто технические детали типа тех, что обычно.

4.1.2. Постоянный подход

Разрабатывая каждую документированную процедуру по одной и той же схеме и форме, пользователи знакомятся с постоянным подходом применительно к каждому требованию и, тем самым, повышают вероятность систематического соответствия стандарту.

4.2. Руководства по качеству

Руководство по качеству должно состоять из документированных процедур системы качества, предназначенных для обще-

го планирования и управления деятельностью, влияющей на качество, в рамках данной организации, или оно должно ссылаться на такие процедуры. Руководство по качеству должно охватывать все применяемые элементы стандарта на систему качества, необходимые для организации. В руководстве должны быть описаны с соответствующими подробностями те же аспекты управления, которые упомянуты в подразделе 4.1. В некоторых случаях соответствующие документированные процедуры системы качества и некоторые разделы руководства по качеству могут быть идентичными. Однако необходима некоторая адаптация, с тем чтобы гарантировать, что выбраны только надлежащие документированные процедуры (или их части) для конкретных целей разрабатываемого руководства по качеству. Содержание руководства по качеству подробно рассматривается в разделе 7. Относящиеся к системе качества документированные процедуры, которые не содержатся в выбранном стандарте на систему качества, но которые необходимы для адекватного управления деятельностью, дополнительно должны быть внесены в руководство, или на них должна быть дана ссылка если это необходимо. (см. приложение В.)

Примечание 2. Вопрос о включении информации, являющейся собственностью фирмы, решается организацией по своему усмотрению.

4.2.1. Цели руководств по качеству

Руководства по качеству могут быть разработаны и использованы организациями в следующих целях (но не ограничены ими):

а) изложение политики, процедур и требований организации в области качества;

б) описание и внедрение эффективной системы качества;

с) обеспечение более совершенного управления установившейся практикой и облегчение деятельности по обеспечению качества;

д) обеспечение документированной основы для проведения проверок системы качества;

е) обеспечение непрерывности функционирования системы качества и реализации ее требований во время изменения обстоятельств;

ф) подготовка персонала, занятого разработкой требований к системе качества и методов оценки ее соответствия;

г) представление системы качества для внешних целей, таких, как демонстрация соответствия требованиям стандартов ИСО 9001, 9002 или 9003;

h) демонстрация соответствия системы качества требованиям к качеству в конкретных ситуациях.

4.2.2. Структура и форма

Несмотря на то, что структура или форма для руководства по качеству не установлены, оно должно точно, с необходимой полнотой и в сжатом виде излагать политику, цели и основные документированные процедуры организации в области качества (см. раздел 6). Одним из методов, обеспечивающих адекватную адресацию и расположение рассматриваемого вопроса, является привязка разделов руководства по качеству к элементам качества в основном стандарте на систему качества. В равной степени приемлемыми являются и другие подходы, например, структурирование руководства, с тем чтобы оно отражало характер организации.

Примечание 3. В целях четкого понимания системы и ее оценки преднамеренное невключение в руководство по качеству какого-либо элемента системы качества, присутствующего в основном стандарте, должно быть объяснено.

4.2.3. Многообразие руководств по качеству

Руководство по качеству может быть:

а) прямой компиляцией документированных процедур системы качества;

б) группированием или подразделением документированных процедур системы качества;

в) серией документированных процедур для конкретных возможностей или применений;

г) сборником, состоящим более чем из одного документа или уровня документации;

д) документом, представляющим собой общую основу с адаптированными приложениями;

е) отдельным или каким-либо еще документом;

ж) любого другого возможного происхождения в зависимости от потребностей организации.

4.2.4. Конкретные случаи применения руководств по качеству

Упрощенный термин "руководство по качеству" используется тогда, когда одно и то же руководство применяется как для административного управления качеством, так и для обеспечения качества. Это наиболее общий случай применения руководства по качеству. Но в ситуациях, когда организация считает необходимым разграничить содержание или использование руководств, очень важно, чтобы руководства, описывающие одну и ту же систему качества, не противоречили друг другу.

В любом руководстве по качеству должны быть определены функции администрации, документально описаны системы качества и процедуры или даны на них ссылки, а также сжато изложены все применяемые требования, содержащиеся в стандарте на систему качества, выбранном данной организацией.

5. Процесс подготовки руководства по качеству

5.1. Ответственность за подготовку

Как только администрацией принимается решение документально оформить систему качества в руководстве по качеству, фактический процесс должен начинаться с постановки задачи по координации действий перед уполномоченным администрацией компетентным органом, которым может быть отдельное лицо или группа лиц из одного или нескольких функциональных подразделений.

Фактическая работа по написанию должна осуществляться и управляться уполномоченным компетентным органом или другими отдельными функциональными подразделениями, если уместно. Использование существующих документов и ссылок может значительно сократить время разработки руководства по качеству, а также помочь выявить те места, в которых недостатки системы качества необходимо определить и исправить.

Компетентный орган может начать следующие действия, если это необходимо:

а) установить и перечислить применяемые политику, цели и документированные процедуры системы качества, или разработать программы для таковых;

б) решить, какие элементы системы качества применить согласно выбранному стандарту на систему качества;

с) получить данные о существующей системе качества и практических подходах с помощью различных способов, таких, как анкетирование и интервьюирование;

д) запросить и получить документацию или ссылки на нее из дополнительных источников от работающих подразделений;

е) определить структуру и форму предусмотренного руководства;

ф) классифицировать существующую документацию согласно выбранным структуре и форме;

г) использовать любой другой метод, пригодный в рамках организации для завершения проекта руководства по качеству.

5.2. Использование ссылок

Всюду, где это уместно, а также во избежание увеличения объема руководства, следует включать ссылки на существующие признанные стандарты или документы, доступные для пользователя руководства по качеству.

5.3. Точность и полнота

Уполномоченный компетентный орган должен нести ответственность за обеспечение точности и полноты проекта руководства по качеству, а также за целостность и содержание этого документа.

6. Процесс утверждения, издания и управления руководством по качеству

6.1. Окончательный анализ и утверждение

Перед тем, как издать руководство, его следует ответственным лицам проанализировать, с тем чтобы обеспечить четкость, точность, пригодность и соответствующую структуру. Предполагаемые пользователи также должны иметь возможность оценить документ и дать замечания по поводу его применимости. Выпуск нового руководства по качеству должен быть утвержден администрацией, ответственной за его внедрение. Каждый экземпляр руководства должен иметь свидетельство о разрешении на выпуск. Если свидетельство о разрешении сохраняется, то приемлемы электронные или другие методы выпуска руководства.

6.2. Распространение руководства

Метод распространения официально принятого руководства, либо в полном объеме, либо по частям, должен гарантировать

всем пользователям соответствующий доступ к руководству. Правильному распространению и управлению может способствовать, например, присвоение серийных номеров экземплярам для получателей. Администрация должна обеспечить индивидуальное ознакомление с содержанием руководства, подходящим для какого пользователя в рамках организации.

6.3. Внесение изменений

Следует обеспечить метод обоснования, разработки анализа, контроля и внесения изменений в руководство. Такая задача должна быть предписана соответствующему подразделению по управлению документацией. При внесении изменений следует применять тот же анализ и процесс утверждения, что и при разработке основного руководства.

6.4. Издание и управление намерениями

Издание документа и управление изменениями важны для гарантии того, что содержание руководства должным образом санкционировано. Официально одобренное содержание должно легко идентифицироваться; Можно предусмотреть различные методы для облегчения физического процесса проведения изменений. Чтобы гарантировать актуальность каждого руководства, необходимо иметь метод, обеспечивающий получение всех изменений каждым держателем руководства и внесение этих изменений в каждое руководство. Оглавление, отдельная страница с указанием статуса пересмотра или другие подходящие средства могут быть использованы с целью убедить пользователей в том, что они получили официально одобренное руководство.

6.5. Непроконтролируемые экземпляры

Все экземпляры руководства по качеству, распространяемые для выработки предложений, использования заказчиком вне предприятия и в других случаях, когда контроль за изменениями не предусмотрен, должны быть идентифицированы как не контролируемые.

Примечание 4. Если не предусмотреть такой процесс, то станет возможным непреднамеренное использование устаревших документов.

7. Что включать в руководство по качеству

7.1. Общие положения

Руководство по качеству должно, как правило, содержать следующее:

- a) название, назначение и область применения;
- b) оглавление;
- c) вводную часть, включающую сведения об организации и самом руководстве;
- d) политику и цели организации в области качества;
- e) описание организационной структуры, ответственности и полномочий;
- f) описание элементов системы качества и любые ссылки на документированные процедуры системы качества;
- g) раздел "Определения", если это необходимо;
- h) путеводитель к руководству по качеству, если необходимо;
- i) приложение с дополнительной информацией, если необходимо.

Примечание 5. Порядок построения содержания руководства по качеству может изменяться в соответствии с потребностями пользователя.

7.2. Название, назначение и область применения

Название и сфера действия руководства по качеству должны четко определять организацию, в которой применяется руководство по качеству. Этот раздел руководства по качеству должен также определять применение элементов системы качества. Чтобы обеспечить четкость и избежать путаницы, также может быть уместно использование указаний, например, на что не распространяется руководство по качеству и в каких ситуациях его не следует использовать. Часть или вся эта информация может быть также помещена на титульном листе.

7.3. Оглавление

В оглавлении руководства по качеству следует привести названия разделов и указать, как их можно найти. Система нумерации или кодирования разделов, подразделов, страниц, рисунков, примеров, диаграмм, таблиц и т.д. должна быть четкой и логичной.

7.4. Вводная часть

Вводная часть руководства по качеству должна содержать общую информацию о заинтересованной организации и о самом руководстве.

Минимальной информацией об организации должны быть ее наименование, местоположение, адрес и способ связи с ней. Можно также включать дополнительную информацию об организации, например характер предпринимательской деятельности, краткое описание происхождения, предысторию или размер.

Информация о самом руководстве по качеству должна включать:

а) идентификацию текущего издания или срока действия, дату выпуска или срок действия и идентификацию измененных пунктов содержания;

б) краткое описание того, как пересматривается и ведется руководство по качеству: кто и как часто пересматривает его содержание; кто уполномочен изменять руководство по качеству и утверждать его. Эту информацию можно также привести при описании соответствующего элемента системы; можно также включить способ описания предыстории любого изменения в процедуре, если это уместно;

в) краткое описание документированных процедур, используемых для идентификации статуса и управления распространением руководства по качеству; указание о том, содержит ли оно или не содержит конфиденциальную информацию и используется ли только для внутренних целей организации или оно может быть доступным для использования вне организации;

г) свидетельство об утверждении лицами, ответственными за одобрение содержания руководства по качеству.

7.5. Политика и цели в области качества

Настоящий раздел руководства по качеству должен устанавливать политику и цели организации в области качества. Именно здесь представлено обязательство организации в отношении качества и охарактеризованы ее цели в этой области. В этом разделе также следует разъяснить, каким образом политика в области качества становится известной и понятной всем работникам организации и как она реализуется и поддерживается на всех уровнях. Конкретные положения, касающиеся политики в области

качества, могут быть также включены в конкретный элемент системы.

Примечание 6. Последующие разделы или элементы системы в руководстве могут также быть использованы для отражения реализации политики и целей в области качества и их увязки.

7.6. Описание организации, ответственности и полномочий

В этом разделе руководства по качеству следует представить описание структуры высшего уровня организации. Можно включить организационную схему, указывающую ответственность, полномочия и взаимосвязи. Подразделы внутри данного раздела или в процедуре элемента системы, на которую сделана ссылка, должны содержать подробности, касающиеся ответственности, полномочий и иерархии всех функциональных подразделений, которые руководят работой, а также выполняют и проверяют работу, влияющую на качество.

7.7. Элементы системы качества

Остальные части руководства по качеству должны содержать описание всех применяемых элементов системы качества. Описание следует подразделить на логические разделы, дающие представление о хорошо скоординированной системе качества. Это может быть сделано путем включения документированных процедур системы качества или ссылок на них.

Система качества и руководство по качеству уникальны для каждой организации; как таковой, настоящий международный стандарт не предназначен устанавливать уникальные структуру, форму, содержание или метод представления для описания элементов системы качества, которые могли бы быть применимы ко всем (или только к некоторым) видам продукции, включая услуги.

Требования к элементам систем качества установлены в международных стандартах ИСО серии 9000 или в соответствующем стандарте, применяемом данной организацией. Рекомендуется, чтобы во всех применимых случаях описание элементов системы качества осуществлялось в той же последовательности, что и в выбранном стандарте. Допустим также другой порядок описания или составления перекрестных ссылок, если это удобно для данной организации.

После выбора соответствующего стандарта каждая организация определяет приемлемые для себя элементы системы качества и, на основании требований этих моментов в стандарте, определяет, как она намерена применять, совершенствовать и управлять каждым выбранным элементом. При установлении наиболее пригодного для данной организации подхода следует обратить внимание на такие аспекты, как:

- характер предпринимательской деятельности, рабочая сила и ресурсы;
- особое значение, придаваемое документации системы качества и обеспечению качества;
- различия между правилами, процедурами и рабочими инструкциями в разных стандартах;
- носитель, выбранный для руководства по качеству.

В результате всего вышесказанного руководство по качеству будет отражать уникальные методы и средства, применяемые данной организацией для удовлетворения требований, установленных в выбранном стандарта по качеству и в элементах ее системы качества. Методы и средства, с помощью которых организация берется выполнить требования, должны быть понятны пользователю руководства (см. приложение С).

7.8. Определения

Если раздел, содержащий определения, считается необходимым в руководстве, он обычно помещается сразу после раздела "Область применения".

Разработка нормативных документов и «Руководства по качеству». Для выполнения этих работ нужно составить, утвердить у руководства и отслеживать план график разработки конкретных документов с указанием исполнителей и сроков выполнения работ. Наиболее распространенными документами системы качества являются стандарты предприятия. Но могут быть инструкции, предписания и другие нормативные документы. В документах должны быть изложены методы выполнения функций и задач в системе качества.

Особое внимание должно быть уделено разработке «Руководства по качеству», которое является документом не только внутреннего использования, но и представляется заказчикам при

заключении контрактов, независимым экспертам при проверках системы качества с целью ее сертификации.

Конкретные указания по разработке «Руководства» приводятся в стандарте ИСО 10013 «Руководящие указания по разработке руководств по качеству». Эти указания носят рекомендательный характер, являются весьма полезными для разработчика.

Ниже приводятся конкретные советы по содержанию и оформлению «Руководства».

«Руководство по качеству» в общем случае должно включать в себя:

- Титульный лист;
- Содержание;
- Общие положения;
- Термины и определения;
- Заявление о политике в области качества;
- Описание организации;
- Описание элементов системы качества;
- Приложения.

Содержание этих элементов следующее:

Титульный лист - полное наименование организации (предприятия); юридический статус; идентификация «Руководства по качеству»; номер и дату издания («Руководство по качеству» должно периодически актуализироваться); сведения о разработчике и авторском праве (при необходимости); фамилия, и., о., должность лица, утвердившего «Руководство», его подпись.

Содержание - обозначение глав, разделов по логичной схеме нумерации, удобной для пользователя.

Общие положения - цели и область применения «Руководства по качеству».

Термины и определения – пояснение специальных терминов, встречающихся в «Руководстве по качеству» для облегчения знакомства с ним.

Заявление о политике в области качества – цели и задачи организации (предприятия), для решения которых создается система обеспечения качества.

Описание организации (предприятия) – история создания и развития организации (предприятия); сведения о руководстве; административная и организационная структура; область деятельности.

Описание элементов системы качества – изложение основных мероприятий, с помощью которых достигается и гарантируется соответствующее качество продукции или услуги.

Приложения – перечень и форма основных рабочих документов, связанных с обеспечением качества.

Рассмотрим содержание «Руководства по качеству» на конкретном примере - «Руководство по качеству в области подготовки» Поволжского межрегионального учебного центра (далее – ПМУЦ) Министерства труда и социального развития Российской Федерации. Это образовательное учреждение аккредитовано в качестве организации по подготовке в области промышленной безопасности в системе аккредитации Федерального горного и промышленного надзора России (Госгортехнадзора России). Образовательная деятельность относится к сфере услуг. ПМУЦ аккредитован также в качестве Центра по аккредитации организаций по подготовке, но более понятна широкому кругу обучающихся деятельность ПМУЦ в качестве организации по подготовке.

Рассматриваемый документ имеет обложку, титульный лист, на котором приводится полное название организации, год издания, место (г. Саратов). Утвержден документ ректором - руководителем организации. Указывается должность и ф.и.о. разработчика. Приводится наименование документа, его обозначение :

РК-ППБ- ПМУЦ-1.

Из содержания следует, что данное «Руководство» состоит из следующих разделов:

- общие положения;
- вводная часть;
- сведения о «Руководстве по качеству»;
- политика в области качества и цели;
- основные понятия;

- организация деятельности ПМУЦ в области подготовки по промышленной безопасности;

- описание организации, ответственности и полномочий;
- обязанности, права и ответственность участников подготовки.

В разделе общие положения указываются область распространения (образовательная деятельность в области подготовки работников опасных производственных объектов по промышленной безопасности) и сфера применения (обеспечение высокого качества процесса подготовки) рассматриваемого «Руководства».

Во вводной части приводятся общие сведения о ПМУЦ (история создания, последовательность реорганизации, описан юридический статус, приводятся подробные сведения о местонахождении, адресе, каналах связи), описаны цели, задачи и направления деятельности ПМУЦ (эффективная занятость населения через осуществление образовательных, научно-исследовательских, научно-методических и учебно-производственных функций).

В сведениях о руководстве по качеству указываются документы, на основании которых оно разработано; круг лиц, которые должны быть с ним ознакомлены; приводятся указания об ответственных за его хранение, порядке и периодичности пересмотра, внесения изменений (фиксируются на специальном листе регистрации внесения изменений) и пр.; приводится идентификация: РК – руководство по качеству, П – в области подготовки, ПБ – по промышленной безопасности, ПМУЦ – Поволжского межрегионального учебного центра, 1 – выпуск первый (порядковый номер выпуска).

В разделе политика в области качества и цели кратко формулируется, что политика заключается в соблюдении требований нормативных документов системы подготовки с целью достижения высокого качества подготовки слушателей, обеспечивающих промышленную безопасность опасных производственных объектов (подъемных сооружений; использующих газовое топливо; работающих при высокой температуре и при высоком давлении и пр.).

В основных понятиях представлены участники подготовки.

В разделе организация деятельности ПМУЦ в области подготовки по промышленной безопасности приведены общие поло-

жения (указаны нормативные документы, в соответствии с которыми проводится подготовка); описана организация набора, приема, зачисления слушателей; ведение учетной и учебной документации (приказы, журналы, протоколы, удостоверения и др.); приведен порядок ее хранения; расписан порядок подготовки и проведения аттестации и проверки знаний слушателей; описана процедура повторной аттестации и путь рассмотрения претензий со стороны заказчика; механизм договорных отношений с заказчиком; учебно-методическое обеспечение подготовки и пр.

В разделе описание организации, ответственности и полномочий приведена структура системы качества ПМУЦ при проведении подготовки в области промышленной безопасности: ректор, совет по качеству, отдел подготовки персонала на производстве, преподавательский состав, библиотека, сектор учета, курсы повышения квалификации специалистов, курсы подготовки и повышения квалификации рабочих кадров; дано описание их обязанностей, полномочий и ответственности. Эти сведения могут быть также представлены в виде приложений.

В качестве приложений к указанному «Руководству по качеству» предложены общая структурная схема Поволжского межрегионального учебного центра и лист регистрации внесения изменений.

«Руководство по качеству» выполнено на листах формата А4, печать с одной стороны листа, на каждом листе предусмотрена (внизу страницы) графа для указания № экземпляра, которые проставляются согласно списку рассылки (контролирующая организация, заинтересованные внешние пользователи, внутренние пользователи и пр.).

В каждом конкретном случае разработчик вправе наполнить содержание разделов своего «Руководства по качеству» необходимым ему содержанием, учитывая специфику деятельности организации, выпускаемой продукции или оказываемой услуги.

Лазарев В. Как написать формулировку миссии библиотеки? // Вестник ББА. – 1999. - № 1. - URL: http://www.bla.by/herald_bla/1999_1_3.html (03.03.2011).

Так называемые формулировки миссий (специфический документ, называющийся по-английски "mission statement") не являются частью устава или просто сводом основных задач организации, а качественно выраженную совокупность основных целей организации. Как отмечено в Словаре по менеджменту и маркетингу (Москва, 1995), "МИССИЯ (Mission) ... в формализованном виде представляет собой документ, в котором содержится описание ныне существующих или желаемых характеристик и целевых параметров организации" [1]. И хотя в моей коллекции библиотечных и около библиотечных миссий не так уж много документов, смело могу добавить, что одной из задач создания формулировок миссий является эмоциональное и дисциплинирующее (или мобилизирующее) воздействие. Эмоциональное воздействие распространяется как на читателя, не принадлежащего к организации, так и на члена этой организации. Второй же вид воздействия направлен на членов своей организации.

Рассматривая имеющиеся в моем распоряжении формулировки миссий, вижу большое разнообразие подходов к их написанию. Миссии энергичные и велеречивые, пространные и краткие, торжественные и более приземленные по стилю... Ряд формулировок миссий издан в виде отдельного документа, другие включены в состав брошюр и буклетов более общего содержания в качестве их преамбул.

Прочитав с полдюжины формулировок миссий, начинаешь понимать, что ничего сверхъестественного в жанре этого документа нет. Между тем, сегодня не многие библиотеки в Беларуси могут похвалиться тем, что имеют свой mission statement. А ведь с позиций западной практики это "документальный фасад" библиотеки. Да и собственных сотрудников воодушевляет хорошо написанная миссия! Поэтому представляется целесообразным привести примеры миссий в помощь будущим авторам их формулировок.

Примеры формулировок миссий библиотечных ассоциаций

"Миссия Канадской библиотечной ассоциации заключается в предоставлении лидерства в поддержке, рекламе, развитии библиотечно-информационных служб Канады, в помощи им на благо членов Ассоциации, библиотечной профессии и канадского общества. В духе этой миссии Ассоциация преследует цели:

- обеспечения активного, творческого участия библиотечного персонала, попечителей и руководящих органов в развитии высокого качества библиотечного обслуживания и управления им;
- отстаивания и поддержки права всех канадцев на свободу чтения и свободного всеобщего доступа к всевозможным библиотечным материалам и службам;
- пропаганды библиотечного дела и просвещения всех уровней руководства о важной роли, которую играют библиотеки в образовании и социализации канадского народа;
- объединения библиотек, библиотекарей, попечителей и пр. всей страны в целях создания объединенного национального голоса по вопросам критических рассмотрений и озабоченности" [2]. Эта формулировка миссии включена в состав более общего документа – так называемого "facts sheet" Канадской библиотечной ассоциации (т.е. листовки с основными фактами об этой ассоциации, краткой справки о ней).

"Библиотечная ассоциация Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии торжественно заявляет, что библиотеки являются основой процветающей демократии, культуры, цивилизации и экономики.

Поэтому Библиотечная ассоциация посвящает себя тому, чтобы ее члены были в состоянии достигать наивысших профессиональных стандартов и поддерживать свою деятельность на самом высоком уровне, поощряет и поддерживает достижение своими членами высококачественных библиотечных и информационных услуг, отвечающих нуждам пользователей, поощряет и поддерживает членов в их содействии достижению этой цели" [3]. Текст миссии получает каждый посетитель штаб-квартиры Ассоциации в виде отдельной листовки.

Примеры формулировок миссий органов библиотечных ассоциаций:

Библиотечная ассоциация Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии имела в сентябре прошлого года лишь ПРОЕКТ "Миссии международной политики библиотечной ассоциации". Привожу перевод:

"Библиотечная ассоциация признает:

- права каждого гражданина на доступ ко всемирной информации и важность свободного доступа к информации для содействия международному взаимопониманию;
- что библиотеки и информационные службы являются одной из основ любой страны мира, которая равно важна для любой страны;

- необходимость в наведении мостов между информационно богатыми и информационно бедными во всем мире;
- важность обеспечения — особенно путем специального образования и подготовки — достижения информационными работниками во всем мире высоких стандартов обслуживания пользователей;
- что члены Библиотечной ассоциации должны обеспечивать работу с коллегами во всем мире для их взаимной выгоды, особенно в контексте международного права, стандартов и сетей" [3].

Нас, разумеется, больше чем вопросы политики, волнует зарубежный опыт. Так, с учетом нашего стажа и лишь становления нашего авторитета в общественной жизни страны, и должно быть. А британских коллег? Конечно, и их волнует зарубежный опыт, но — с более низким приоритетом. Цитируемый проект Миссии сопровождается проектом формулировок целей международной политики Ассоциации (являющимся формально отдельным документом); четвертая (из шести) целей сформулирована в нем так:

"Представить возможности членам Библиотечной ассоциации обогатить их профессиональную жизнь путем использования всех преимуществ, вытекающих из контактов с зарубежными коллегами; помогать им при этом использовать преимущества международных сетей и всемирного рынка".

Вторая же цель в области международной деятельности британских коллег сформулирована так: "Поощрять распространение на международном уровне информации о профессиональной практике и исследованиях британского происхождения и исследовать возможности международного сотрудничества, часто вытекающего из работы с партнерами".

Есть в "копилке" автора и формулировка миссии Международной группы Библиотечной ассоциации Соединенного Королевства. В моем переводе их mission statement выглядит так:

"Международная группа существует для объединения членов Библиотечной ассоциации и коллег во всем мире, имеющих серьезный интерес в получении и представлении информации на международной арене. Ее целью является укрепление международных отношений внутри профессии, преодоление профессиональной изоляции, поощрение более тесного международного понимания и вклад в развитие библиотек и информационных служб в менее развитых регионах".

В 1995 г. автор, будучи председателем Комитета по международным связям ББА, разработал проект Декларации комитета, который не был

утвержден Радой ББА. Не имея тогда никакого представления о mission statements, автор интуитивно открыл проект следующей формулировкой миссии:

"Текущей Миссией Комитета является содействие формированию новых международных связей белорусских библиотек без какого-либо вмешательства в уже существующие или самостоятельно формирующиеся связи. Перспективной приоритетной задачей Комитета является интеграция Белорусской библиотечной ассоциации в международное профессиональное сообщество" [4]. Если же взглянуть на основные задачи, которые решались Комитетом в 1995–1996 гг. (представление информации о возможностях международного сотрудничества; распространение международного опыта и информирование о деятельности ББА за рубежом [4–6], легко заметить их близость формулировке цели, приведенной в mission statement Международной группы Библиотечной ассоциации Великобритании.

Пример формулировки миссии общественного объединения библиотек по признаку их специальности:

"Миссией Центра научных библиотек является стимулирование и усиление обучения, трактуемого как расширение локальных ресурсов, путем как представления членам доступа к фондам Центра, который объединяет уникальные редкие материалы, так и путем лидерства в межбиблиотечном сотрудничестве, а также путем представления новых возможностей для сотрудничества по важным национальным вопросам, касающимся научных библиотек" [7].

Пример формулировки миссии отраслевой библиотеки:

Рад привести белорусский пример, причем не проекта, а самой что ни на есть официальной формулировки миссии, изданной в виде отдельного буклета (который выдается посетителям библиотеки), и выведившейся до этого на телеконференцию ББА 26.12.1996:

"БелСХБ обеспечивает каждому жителю Беларуси возможность свободного доступа к информации по сельскому и лесному хозяйству и продовольствию. Предоставляемая Библиотекой информация относится к важнейшим стратегическим ресурсам развития сельскохозяйственной экономики, политики, науки, производства, бизнеса, образования, культуры и духовности.

БелСХБ — национальный центр сельскохозяйственной информации:

- Имеет непосредственный доступ к основным международным, зарубежным и национальным базам данных;

- Располагает самой репрезентативной в стране коллекцией сельскохозяйственной литературы;
- Является Национальным центром Международной информационной системы ООН по сельскому хозяйству и продовольствию AGRIS/CARIS;
- Входит в Международную сеть национальных сельскохозяйственных библиотек AGLINET;
- Центр национального и международного межбиблиотечного абонемена по вопросам АПК;
- Центр координации информационных ресурсов в АПК Беларуси.

Миссия Библиотеки:

- Обеспечить транснациональный доступ к мировым информационным ресурсам по сельскому хозяйству и продовольствию.
- Доставить пользователям документы из мирового информационного потока.
- Организовать высокопрофессиональное информационное обслуживание пользователей Библиотеки.
- Интегрировать национальную сельскохозяйственную информацию в мировое информационное пространство.
- Создать национальное информационное пространство.
- Обеспечить сохранность документальной памяти Беларуси в области сельского хозяйства и доступ к ней во времени и в пространстве".

Возможно, данная формулировка и длинна, и громоздка. Но, как бы то ни было, 26 декабря 1996 г. появилось первое сообщение о mission statement белорусской библиотеки.

Пример формулировки миссии публичной библиотеки:

"Миссия Публичной библиотеки графства Куяхога заключается в представлении средств, путем которых люди всех возрастов, интересов и находящиеся в любых обстоятельствах могут иметь доступ к записанной мудрости, опыту и идеям других. В поддержку этой миссии объединены и организованы материалы, которые сделаны доступными для всех; предложены возможности для личного образовательного, культурного и рекреационного обогащения; разработаны подборки материалов, услуги и программы в ответ на потребности как личности, так и сообществ; хорошо подготовленный персонал и самые современные технологии задействованы для содействия усиленному использованию библиотечных ресурсов. Посвятив себя задаче добиться наилучшего из возможных ре-

зультатов во всех секторах библиотечного обслуживания и во всех необходимых для этого процедурах, Совет Попечителей, Администрация и персонал Публичной библиотеки графства Куяхога настойчиво подтверждают демократические идеи, лежащие в основе понятия американской публичной библиотеки" [9]. По-моему, отличный пример того, как mission statement мобилизует и вдохновляет собственных сотрудников. Эта формулировка миссии включена в более обширный красочный буклет в качестве вводной части.

Я надеюсь, что приведенные примеры окажутся полезными для составления формулировок миссий. В заключение хочу привести пример формулировки миссии университета, который поразил меня не столько своим содержанием, сколько тем, что мраморная доска с его текстом была первым, что я увидел, переступив университетский порог.

"Центральной миссией Университета Северного Лондона является представление самым разнообразным категориям обучающихся наилучшего образовательного опыта, ведущего к расширенным возможностям трудоустройства, к лучшим социальным и экономическим возможностям.

Эта миссия состоит из четырех ключевых элементов:

Доступ к возможностям. Чтобы решающим образом открыть возможности обучаться в течение всей жизни в учреждении, которое ценит разнообразие и представляет образовательный опыт, поддерживающий развитие самостоятельных, способных выпускников и постдипломников, которые снабжены навыками и знаниями для того, чтобы преуспеть в мире экономики, в общественной жизни, в мире технологии и культуры и внести в него свой достойный вклад.

Качество. Чтобы представить всем студентам образовательный опыт, который прибавит ценности их способностям, навыкам, квалификации, а также для того, чтобы добиться высококачественного обслуживания и результатов по всему спектру университетской деятельности.

Региональное развитие. Чтобы создать партнерство для поддержки социального, культурного и экономического развития региона.

Интернационализм. Чтобы добиться такого образовательного курса и опыта преподавания, который отражает международный и европейский контекст в Университете и стимулирует его развитие" [9].

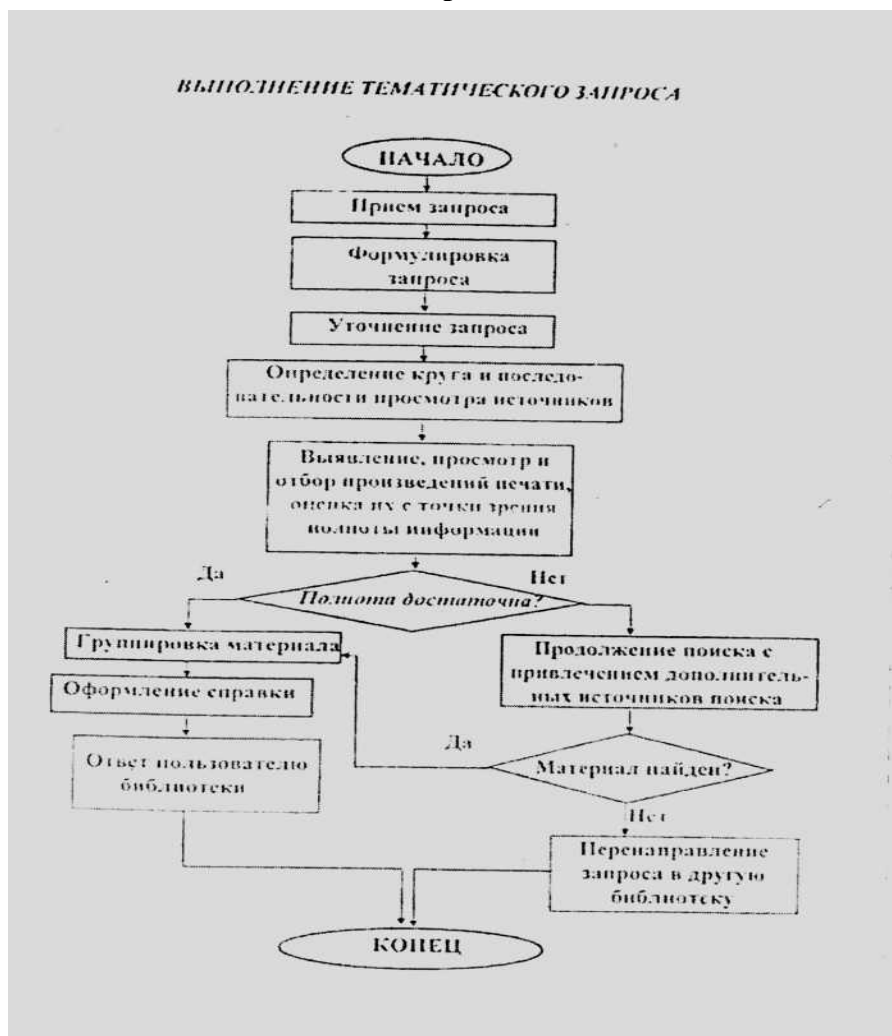
Почему бы ББА не объявить конкурс на лучшую формулировку миссии?

Примечания

1. Цитируется по статье В. Голубева и Е. Гафт "Mission: у нас такое есть", выставленной на телеконференции ББА 26.12.1996.
2. Этот перевод впервые появился на нашей телеконференции в 1996 году (в материале автора "Продолжаем знакомство с ассоциациями коллег: Канадская библиотечная ассоциация"). Это было первое упоминание о миссиях на телеконференции ББА.
3. Первое появление перевода на телеконференции -- материал автора "Миссия: у нас такого нет", 15.02.1999. Текст миссии был получен автором в штаб-квартире Ассоциации во время его пятидневного пребывания в Великобритании в 1998 г.
4. Lazarev V.S. The activities of the Committee for International Liaison of Belarusian Library Association: main directions in 1995-96 // San Fransisco 1997: 16th Annual Poster Session Abstracts. -- S.I., s.a. -- P. 23.
5. Lazarev V.S. Activities of the Committee for International Liasion of Belarusian Library Association // Focus on International & Comparative Librarianship. -- 1997. -- v. 28, N 2. -- P. 111--113.
6. Не только формулировки задач, но и конкретные данные об их выполнении содержались как в отчете Комитета, выставленном в январе 1997 г. на телеконференцию ББА, так и в англоязычном электронном журнале нашей Ассоциации "Herald of the BLA".
7. Центр научных библиотек - международная организация со штаб-квартирой и редакцией бюллетеня в США. Информация получена во время трехдневного пребывания автора в США в 1996 г.
8. Информация получена во время трехдневного пребывания автора в США в 1996 г.
9. Информация получена автором во время его пятидневного пребывания в Великобритании в 1998 г.

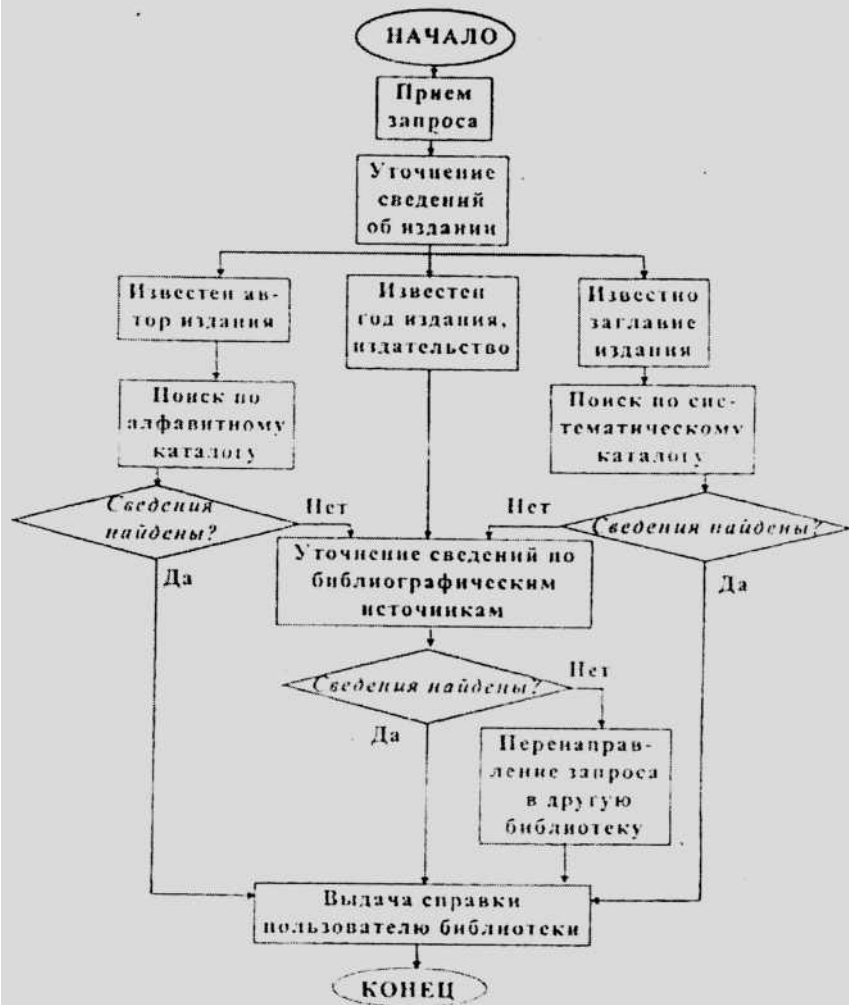
Приложение 2

Примеры технологических карт библиотечных процессов⁴

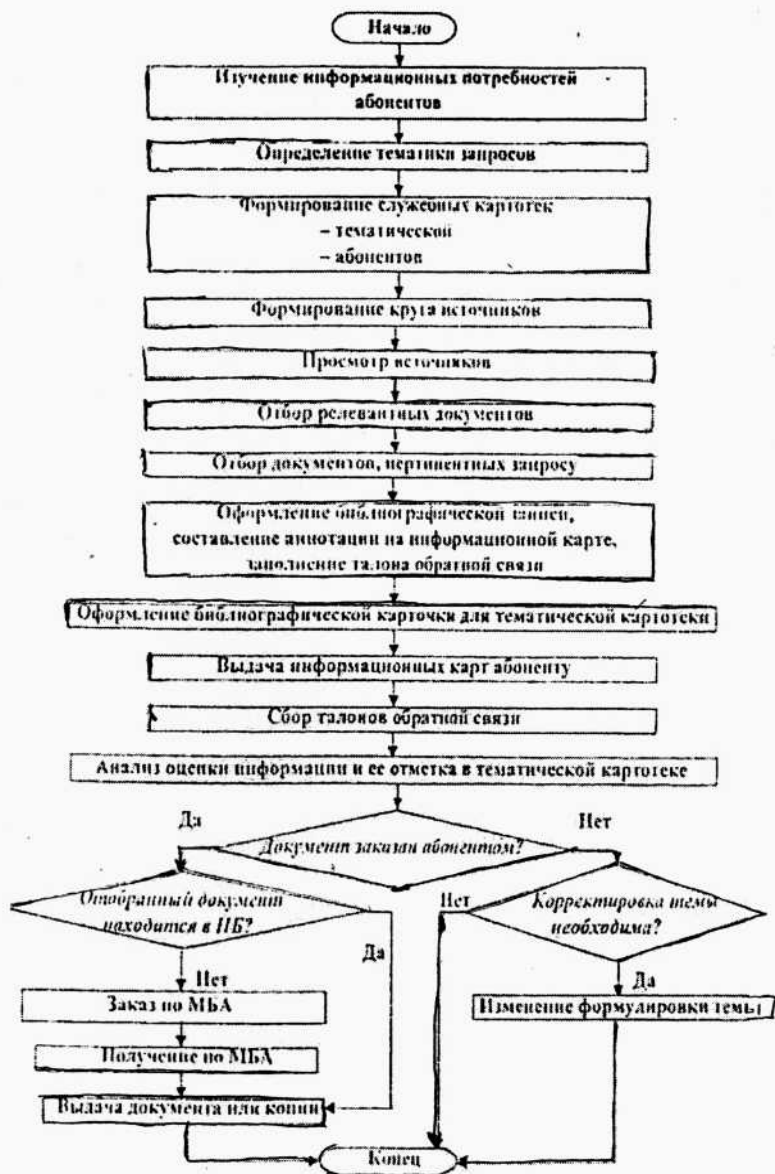


⁴ Система информации в НБ УР: технологическая инструкция / Нац. б-ка УР. – Ижевск, 1997. – 5 л.

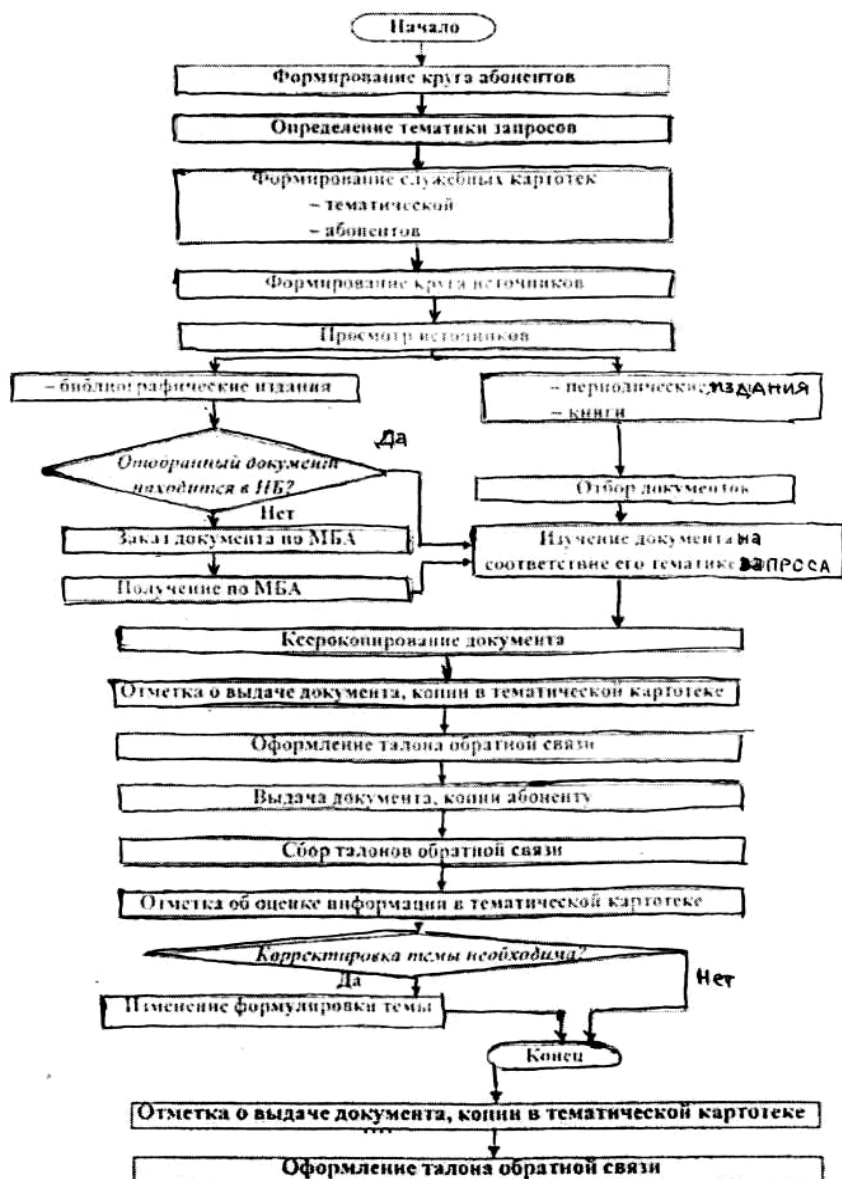
**ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСА
НА БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ УТОЧНЕНИЕ
НЕДОСТАЮЩИХ СВЕДЕНИЙ ОБ ИЗДАНИИ**



ИЗЫРАТЕЛЬНОЕ РАСПРОСТРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ (ИРИ)



ТЕМАТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ (ТОР)



Учебное издание

Павлова Ирина Федоровна

**Управление качеством
информационных продуктов**
Учебно-методическое пособие

Напечатано в авторской редакции
с оригинал-макета заказчика

Компьютерный набор, верстка и дизайн обложки
И.Ф. Павлова

Подписано в печать 11.12.12. Формат 60×80 1/16
Печать офсетная. Усл. печ. л. 5,51
Тираж 30 экз. Заказ №

Издательство «Удмуртский университет»
426034, г. Ижевск, ул. Университетская, д. 1, корп. 4.